

Université de Montréal

Étude exploratoire-analytique de la dynamique des interactions  
entre les passagers et les membres des équipages,  
lors des incidents de rage de l'air

par  
Carmen Stoian

Département de psychologie,  
Faculté des arts et des sciences

Thèse présentée à la Faculté des études supérieures  
en vue d'obtention du grade Philosophiae Doctor (Ph.D)  
en Psychologie-recherche,  
option Psychologie du travail et des organisations

Avril, 2007

© Carmen Stoian, 2007



BF  
22  
U54  
2007  
v.029

## **AVIS**

L'auteur a autorisé l'Université de Montréal à reproduire et diffuser, en totalité ou en partie, par quelque moyen que ce soit et sur quelque support que ce soit, et exclusivement à des fins non lucratives d'enseignement et de recherche, des copies de ce mémoire ou de cette thèse.

L'auteur et les coauteurs le cas échéant conservent la propriété du droit d'auteur et des droits moraux qui protègent ce document. Ni la thèse ou le mémoire, ni des extraits substantiels de ce document, ne doivent être imprimés ou autrement reproduits sans l'autorisation de l'auteur.

Afin de se conformer à la Loi canadienne sur la protection des renseignements personnels, quelques formulaires secondaires, coordonnées ou signatures intégrées au texte ont pu être enlevés de ce document. Bien que cela ait pu affecter la pagination, il n'y a aucun contenu manquant.

## **NOTICE**

The author of this thesis or dissertation has granted a nonexclusive license allowing Université de Montréal to reproduce and publish the document, in part or in whole, and in any format, solely for noncommercial educational and research purposes.

The author and co-authors if applicable retain copyright ownership and moral rights in this document. Neither the whole thesis or dissertation, nor substantial extracts from it, may be printed or otherwise reproduced without the author's permission.

In compliance with the Canadian Privacy Act some supporting forms, contact information or signatures may have been removed from the document. While this may affect the document page count, it does not represent any loss of content from the document.

Université de Montréal  
Faculté des études supérieures

Cette thèse intitulée :

Étude exploratoire-analytique de la dynamique des interactions  
entre les passagers et les membres des équipages,  
lors des incidents de rage de l'air

présentée par :  
Carmen Stoian

a été évaluée par un jury composé des personnes suivantes :

- LUC BRUNET  
DIRECTEUR DE THÈSE
- Lyse Langlois  
Examinatrice externe
- FRANÇOIS CHIOCCIO  
Examinateur interne
- Stéphane Leman-Langlois  
rap. d'exp.
- ANDRÉ SAUVÉ  
Président-rapporteur

## RÉSUMÉ

La rage de l'air fait référence aux comportements indisciplinés, agressifs ou violents des passagers aériens. Ces comportements peuvent se manifester envers d'autres passagers ou des membres de l'équipage, ou encore par la destruction d'objets ou d'équipements des aéronefs. La présence de ce phénomène pose de graves menaces à la sécurité des vols, d'où l'importance de l'étudier plus en profondeur.

La présente recherche propose d'élargir le fondement théorique au sujet de la rage de l'air, par l'examen de la dynamique comportementale des participants. Son objectif est de découvrir des modèles comportementaux décrivant les interactions qui ont lieu entre les passagers et les agents de bord, lors des incidents de rage de l'air.

Menée selon une méthodologie qualitative de type exploratoire-analytique, cette recherche comporte plusieurs particularités : la stratégie de départ à zéro, sans préjugés conceptuels ni théoriques, stratégie spécifique aux recherches axées sur la découverte; le développement de la sensibilité théorique du chercheur, nécessaire à l'interprétation des données; une revue de littérature organisée en plusieurs volets pour répondre aux besoins spécifiques de la recherche, dont celui de compenser les restrictions exigées par le départ à zéro; la collecte de données réalisée à partir de 25 documents écrits – des rapports d'incidents; un processus d'analyse, de synthèse, et de modélisation, conduit selon

l'approche herméneutique et la technique contextualiste; une méthode supplémentaire de validation des résultats, basée sur la confrontation avec le bassin de connaissances existantes.

L'objectif de découvrir des modèles comportementaux d'interaction lors des incidents de rage de l'air est atteint, et se concrétise dans onze modèles, organisés en cinq groupes : les accommodations, les disputes simples, les disputes récurrentes, les maladroites, et les relances.

Deux autres résultats s'ajoutent à ces modèles : un groupe de cinq éléments fondamentaux de la rage de l'air, ainsi qu'un modèle théorique général du phénomène.

Finalement, un résultat collatéral est obtenu par la généralisation du modèle théorique de la rage de l'air, au domaine des conflits. Ce résultat propose des modèles théoriques généraux pour les trois types de conflits : normatif, cognitif, et d'intérêts.

Mots-clés : rage de l'air, interaction, incident, passager, agent de bord, modèle, comportement.

## ABSTRACT

Air rage refers to unruly, aggressive or violent behavior of airline passengers. Such behavior, directed toward fellow passengers, crewmembers, objects or aircraft equipment, became a serious concern for the commercial aviation, as it can jeopardize the flights safety.

The present research seeks to serve as a base to extending knowledge on the air rage phenomenon. Driven in the qualitative analytical exploratory methodology, it's aim is to discover the interaction patterns of the air rage incidents.

The research phases are described in the seven chapters of the dissertation. Three of these chapters (the first, the second, and the fifth) consist of literature reviews. Such a fragmentation has been required by the goal of the research – exploration for discovery. The first literature review addresses the general context of the air rage study, in order to establish our research. The second contributes to the development of the researcher's theoretical sensitivity, by providing a conceptual framing to the data interpretation. Four “sensitizing concepts” are examined : the social interaction, the service encounter, the conflict, and the workplace violence. Finally, the third literature review seeks to validate and integrate our results into the existent knowledge.

The other chapters of the dissertation present the methodology (the third), the research findings (the fourth), the validation (the sixth), and the conclusions and recommendations for future studies (the seventh).

The main findings of this research are five fundamental elements of the air rage, a general theoretical model of the behavioral dynamics, eleven interaction patterns of the incidents, as well as a theoretical generalization from the air rage to the larger field of conflicts.

Key words : air rage, interaction, incident, passenger, flight attendant, pattern, model, behavior.



## TABLE DE MATIÈRES

RÉSUMÉ.....	iii
ABSTRACT.....	v
TABLE DE MATIÈRES.....	vii
LISTE DES TABLEAUX.....	xi
LISTE DES FIGURES.....	xii
LISTE DES ABRÉVIATIONS.....	xiv
REMERCIEMENTS.....	xv
DÉDICACE.....	xvi
 INTRODUCTION.....	 1
Pertinence théorique.....	2
La suite logique dans la recherche sur la rage de l'air.....	3
L'objet et la question de la présente recherche.....	4
Les caractéristiques et la méthodologie de la présente recherche.....	5
Utilité de la présente recherche.....	10
CHAPITRE PREMIER : LA RAGE DE L'AIR.....	12
L'étude exploratoire-descriptive de la rage de l'air.....	12
La définition de la rage de l'air.....	13
Les formes de manifestation de la rage de l'air.....	14
Les conséquences de la rage de l'air.....	16
Les caractéristiques des personnes impliquées dans la rage de l'air.....	17
Les modèles d'intégration de la rage de l'air.....	19
Les modèles de Dahlberg (2001).....	20
Le modèle de la Police de Sussex (Jordan, 1999).....	24

Le modèle de Morgan et Nickson (2001).....	25
Le modèle de Loh (2001).....	26
L'étude exploratoire-explicative de la rage de l'air.....	28
Les lacunes et les points d'impasse de l'étude sur la rage de l'air.....	31
CHAPITRE II : L'ENCADREMENT DE LA RAGE DE L'AIR.....	33
L'interaction sociale.....	34
Les liens entre l'interaction sociale et l'objet d'étude de la présente recherche.....	36
La rencontre de service.....	37
Les liens entre la rencontre de service et l'objet d'étude de la présente recherche.....	38
Le conflit.....	39
Les liens entre le conflit et l'objet d'étude de la présente recherche.....	39
La violence au travail.....	40
Les liens entre la violence au travail et l'objet d'étude de la présente recherche.....	41
Conclusion.....	42
CHAPITRE III : LA METHODOLOGIE.....	45
Introduction.....	45
L'objet et le positionnement de la présente recherche.....	45
Les questions de recherche.....	45
Les délimitations de l'objet de la recherche.....	46
Aspects théoriques de la méthodologie utilisée.....	47
Les caractéristiques de la démarche interprétative de recherche.....	47
Les caractéristiques d'une recherche visant la découverte.....	49
La collecte de données en recherche qualitative - échantillonnage.....	50
L'analyse de données en recherche qualitative - approches, méthodes, et techniques.....	52
Les résultats de la recherche qualitative.....	57
La validation de la recherche qualitative.....	58

La réalisation de la présente recherche.....	62
Le choix parmi les trois options du projet de recherche.....	62
Les étapes de la recherche.....	63
La collecte de données.....	65
L'analyse, la synthèse et la modélisation.....	71
L'immersion dans les données.....	71
L'analyse proprement dite des données .....	73
La synthèse.....	76
La modélisation.....	78
L'utilisation du logiciel N-Vivo.....	80
CHAPITRE IV : LES RÉSULTATS DE LA RECHERCHE.....	81
Les délimitations de l'objet de la recherche.....	82
Le premier résultat de la recherche : les « éléments morpho-fonctionnels fondamentaux » de la rage de l'air.....	82
Les définitions des éléments morpho-fonctionnels fondamentaux .....	83
Le deuxième résultat de la recherche : le « modèle théorique général » des incidents de rage de l'air.....	89
Le troisième résultat de la recherche : les « modèles comportementaux » de la rage de l'air.....	91
La nature conflictuelle de certains éléments et enchaînements d'éléments..	91
Les modèles comportementaux.....	93
Conclusions.....	108
CHAPITRE V : LA CONSOLIDATION DES RÉSULTATS DE LA RECHERCHE.....	111
La validation des résultats de notre recherche, par comparaisons avec le savoir existant.....	112
La consolidation terminologique-conceptuelle.....	112
La consolidation à partir de théories existantes.....	117
La consolidation à partir de modèles existants.....	122
Les modèles du conflit.....	122
Les modèles de l'interaction sociale.....	126

Les modèles de la violence au travail.....	128
Les modèles de la rage de l'air.....	131
Le résultat supplémentaire de notre recherche, engendré par la consolidation.....	133
Le quatrième résultat de la présente recherche : une généralisation du modèle théorique de la rage de l'air aux conflits.....	133
Conclusions.....	138
CHAPITRE VI : LA VALIDATION DE LA RECHERCHE.....	141
Les critères de validation retenus pour la présente recherche.....	142
La validation de la présente recherche.....	144
La validation de la démarche de recherche.....	145
La validation de la source de données.....	148
La validation du processus de collecte de données.....	149
La validation des données.....	151
La validation du processus d'analyse, de synthèse, et de modélisation.....	151
La validation des résultats.....	157
CHAPITRE VII : LES CONCLUSIONS, LES LIMITES, ET LES PISTES FUTURES DE RECHERCHE.....	160
Conclusions.....	160
Valeur de la présente recherche.....	162
Limites de la présente recherche.....	163
Pistes futures de recherche.....	166
RÉFÉRENCES.....	168
ANNEXE 1: Liste des rapports analysés.....	178
ANNEXE 2 : Exemple d'un texte de rapport d'incident .....	180
ANNEXE 3: Les codes de deuxième et troisième niveau.....	183
ANNEXE 4 : La participation d'autres personnes à la présente recherche.....	186
L'assistant de recherche.....	186
Rôle.....	186
Compétences.....	186
Protocole de travail.....	187

Les deux expertes de contenu.....	188
Rôle.....	188
Compétences.....	188
Protocole de travail.....	188
Le feed-back.....	190

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Les cercles herméneutiques de la présente recherche.....	155
Tableau A1 : Liste des rapports analysés.....	178
Tableau A1 : Liste des rapports analysés – suite.....	179
Tableau A3 : Liste de codes de niveaux II et III.....	183
Tableau A3 : Liste de codes de niveaux II et III – suite.....	184
Tableau A3 : Liste de codes de niveaux II et III – suite.....	185

## LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Positionnement de la recherche sur la rage de l'air.....	3
Figure 2 : Les étapes de la présente recherche.....	8
Figure 3 : Le chemin critique vers le comportement turbulent des passagers – volet des passagers (Dahlberg, 2001).....	20
Figure 4 : Le chemin critique vers le comportement turbulent des passagers – volet organisationnel (Dahlberg, 2001).....	21
Figure 5 : Adaptation du modèle de Chappel et di Martino, à l'aviation civile (Dahlberg, 2001).....	23
Figure 6 : Adaptation du modèle de Poyner, 1967 (Jordan, 1999).....	24
Figure 7 : Adaptation du modèle Poyner et Warne, 1986 (Morgan et Nickson, 2001).....	25
Figure 8 : La taxonomie des comportements des passagers turbulents (Loh, 2001).....	27
Figure 9 : Diagramme de l'encadrement de la rage de l'air par quatre concepts directeurs.....	44
Figure 10 : Le modèle théorique général des incidents de rage de l'air.....	90
Figure 11 : Le modèle comportemental de la chaîne de maladresses.....	94
Figure 12 : Le modèle comportemental de l'indifférence.....	95
Figure 13 : Le modèle comportemental du dépistage.....	96
Figure 14 : Le modèle comportemental de l'accommodation.....	97
Figure 15 : Le modèle comportemental de l'opposition simple....	99
Figure 16 : Le modèle comportemental du différend simple.....	100
Figure 17 : Le modèle comportemental de l'opposition récurrente.....	101
Figure 18 : Le modèle comportemental du différend récurrent.....	102

Figure 19 : Le modèle comportemental de la recrudescence.....	104
Figure 20 : Le modèle comportemental de prévention.....	106
Figure 21 : Le modèle comportemental de continuation.....	107
Figure 22 : Modèle du processus conflictuel en dyade (Thomas, 1976).....	122
Figure 23 : Le processus du conflit (Pondy, 1967; Filley, 1975).....	125
Figure 24 : Le modèle descriptif de l'acte du pouvoir (Tedeschi, 1974).....	126
Figure 25 : La spirale de l'incivilité (Andersson et Pearson, 1999).....	130
Figure 26 : Les modèles théoriques des trois types de conflit de la typologie de Thomas (1989).....	138
Figure 27 : Les zones et les critères de validation de la présente recherche.....	144



## LISTE DES ABRÉVIATIONS

C : Correction

D : Dérapage

F : Fin

Fd : Fin définitive

Fi : Fin inconnue

Fs : Fin suspendue

Ft : Fin temporaire

O : Opposition à la correction

@ : Ambiguïté

ACPPU : Association canadienne des professeures et professeurs d'université

ASRS : Aviation Safety Reporting System

CAA : Civil Aviation Authority

GALLOP : Gallup Organization

ILO : International Labour Organization

ITWF : International Transport Worker's Federation

NASA : National Aeronautics and Space Administration

## REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier :

mon directeur de thèse – *Luc Brunet*;

mes professeurs – *André Savoie* et *François Chiocchio*;

le personnel de la compagnie aérienne Tarom SA;

mes amis – *Iulian Niculici*, *Zizi Dima*, *Carmen Vasile*, et *Sylvie Labelle*;

les autres personnes qui m'ont aidé – *Vince Mellone* (de l'ASRS), *Rodica Toma*,

*Gabi Feher*, *Dana Ducaru*, *Luminita Catana*, *Geanina Tudor*, et *Marian Popa*.

Un merci spécial à ma famille, et surtout à mon époux – *Viorel Dumitrescu*, qui m'a soutenu tout au long ce travail, et avec qui j'ai découvert les « secrets » de la méthodologie qualitative de recherche.

DÉDICACE

*À Viorel*

## INTRODUCTION

Le développement de l'aviation civile, survenu après la fin de la Seconde guerre mondiale, a conduit à l'apparition de comportements turbulents à bord des aéronefs. Peu nombreux au début, ces comportements ont connu une croissance constante avec le temps, un sommet étant atteint vers la fin des années 90<sup>1</sup>. C'est dans cette période que de tels comportements ont été réunis formellement sous l'expression de « rage de l'air ».

La rage de l'air fait généralement référence aux comportements indisciplinés, agressifs ou violents des passagers aériens. Ces comportements peuvent se manifester envers d'autres passagers ou des membres de l'équipage, ou encore par la destruction d'objets ou d'équipements des aéronefs<sup>2</sup>.

Malgré un nombre relativement réduit d'incidents de rage de l'air par rapport au volume global de vols, la présence de ce phénomène pose un problème important : le potentiel de mise en péril de toutes les personnes se trouvant à bord. En outre, pour les compagnies aériennes, ces incidents occasionnent des coûts supplémentaires, lorsque les vols doivent atterrir d'urgence pour expulser les passagers fautifs.

---

<sup>1</sup> Selon Giesecke (2002) et Huang (2001), le nombre de cas rapportés est passé de 1132 en 1994, à 5416 en 1997.

<sup>2</sup> Cette description est le résultat de la réunion des éléments mentionnés dans chaque ouvrage que nous avons approfondi lors de la revue de littérature.

La présente recherche porte sur la problématique de la rage de l'air. Les interactions entre les passagers et les membres des équipages, lors des incidents annoncés comme de la rage de l'air, constituent l'objet d'étude de cette thèse.

### Pertinence théorique

À l'heure actuelle, la documentation traitant de la rage de l'air est restreinte. Seulement une vingtaine d'ouvrages spécifiques a été publiée, à notre connaissance. Certains de ces ouvrages sont des textes de vulgarisation de cette problématique, et d'autres représentent des études exploratoires (Beeks, 2000; Bor et al., 2001; Dahlberg, 2001; Jordan, 1999; Morgan et Nickson, 2001; Loh, 2001; Rolfe, 2000; Taylor, 2000). Les études concernant la rage de l'air sont encadrées par les disciplines suivantes : la psychologie (sociale, organisationnelle ou clinique), les sciences de la gestion, et les sciences juridiques. Toutes ces études se situent dans une approche qualitative, et abordent le phénomène d'une manière exploratoire descriptive (Dahlberg, 2001; Jordan, 1999; Morgan et Nickson, 2001; Loh, 2001) ou exploratoire explicative (Beeks, 2000; Dahlberg, 2001; Rolfe, 2000; Taylor, 2000).

Malgré leur petit nombre, les études portant sur cette problématique semblent converger vers un noyau dur. Autrement dit, les auteurs sont arrivés à une redondance de leurs résultats, redondance qui place la connaissance du phénomène dans une impasse. Selon nous, cette redondance pourrait annoncer la fin de l'étape exploratoire-descriptive.

### La suite logique dans la recherche sur la rage de l'air

Inspiré par les travaux de Maxwell (1996), Merriam (1999), Mertens (1998), et Van de Maren (1996), le schéma présenté dans la Figure 1, montre ce qui a été réalisé et ce qui reste à réaliser dans l'étude de la rage de l'air. La transition vers la recherche qualitative de nature exploratoire-analytique, représente, selon nous, la prochaine étape à parcourir. Cette étape pourrait sortir la recherche de l'impasse actuelle, et contribuer à l'avancement des connaissances du domaine.

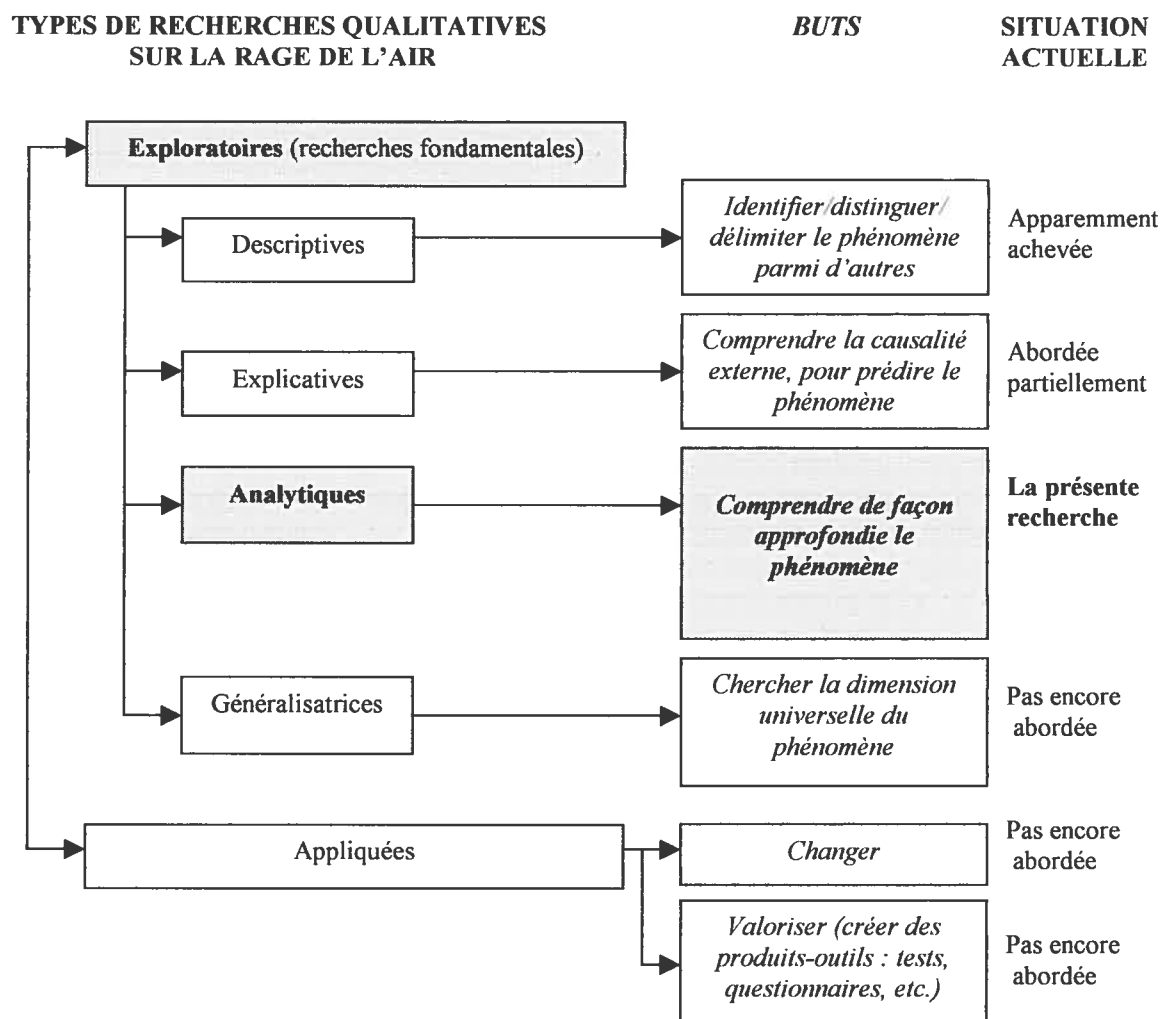


Figure 1. Positionnement de la recherche sur la rage de l'air, Stoian (2005).

Dans ce schéma, notre intérêt de recherche se situe dans la sphère exploratoire-analytique de la rage de l'air. Cette démarche, toujours de nature qualitative, s'organise autour de la compréhension plus approfondie de ce phénomène.

### L'objet et la question de la présente recherche

L'examen des recherches précédentes sur la rage de l'air (Beeks, 2000; Bor et al., 2001; Dahlberg, 2001; Jordan, 1999; Morgan et Nickson, 2001; Loh, 2001; Rolfe, 2000; Taylor, 2000) nous a permis d'observer, entre autres, l'absence de toute investigation concernant l'interaction directe entre les participants aux incidents de ce type. Par participants nous entendons les passagers et les membres des équipages (en particulier les agents de bord).

Notre étude propose, par conséquence, une analyse des interactions, dont la visée est la dynamique comportementale des participants. La question de recherche se formule ainsi : « Quels seraient les modèles comportementaux des interactions entre les passagers et les agents de bord, lors des incidents de rage de l'air ? »<sup>3</sup>. De façon plus spécifique nous ajoutons deux questions secondaires (Creswell, 1994) :

- Quelle est la dynamique des interactions entre les passagers et les agents de bord, lors des incidents de rage de l'air?
- Quels sont les comportements les plus significatifs, mis en évidence par cette dynamique?

---

<sup>3</sup> Nous apprécions qu'il existe au moins un tel modèle.

### Les caractéristiques et la méthodologie de la présente recherche

Notre recherche est exploratoire, et vise la découverte des modèles comportementaux des interactions entre les passagers et les agents de bord, lors des incidents de rage de l'air. Les exigences d'un tel type de recherche (exploratoire au but de découverte) sont : (a) le *départ à zéro*, qui est une stratégie spécifique à la découverte, et (b) le développement de la *sensibilité théorique* du chercheur, dont le rôle est de compenser les contraintes de la stratégie du départ à zéro.

Le départ à zéro représente la mise de côté de toute présomption théorique provenant des domaines qui peuvent encadrer le phénomène à l'étude, cela jusqu'à ce que les résultats aient été obtenus (Creswell, 1994; Glaser et Strauss, 1971; Patton, 1990; Silverman, 1993; Tesch, 1990). La visée d'une telle stratégie est de faciliter la découverte de nouveaux modèles et théories, tout en évitant une contamination avec ceux déjà existants. Deux conséquences découlent de l'application de la stratégie du départ à zéro. Elles sont reliées à la revue de littérature de la recherche. Premièrement, les textes qui incluent des éléments théoriques pouvant exercer une influence contaminante devraient être lus vers la fin de la recherche, après que les résultats ont été obtenus. Ici, ils contribueront à la validation et à l'intégration de ces résultats dans le bassin des connaissances existantes (Creswell, 1994). Deuxièmement, pour compenser l'absence au début de la recherche d'une partie de la revue de littérature, une autre stratégie devrait être utilisée. Il s'agit de ce que Glaser et Strauss (1967), Stebbins (2001), et Strauss et Corbin (1990) nomment le « développement de la sensibilité théorique du chercheur ». La sensibilité théorique est vue comme la capacité du chercheur à identifier, saisir, et interpréter les données pertinentes reliées à sa recherche (Glaser et Strauss, 1967; Strauss



et Corbin, 1990). Habituellement, autant l'expérience professionnelle que celle personnelle du chercheur lui permettent d'avoir, a priori, une bonne sensibilité théorique. Pourtant, pour l'améliorer davantage, surtout par rapport aux caractéristiques d'une nouvelle recherche, Strauss et Corbin (1990) recommandent la lecture des textes scientifiques, qui traitent des différents domaines d'encadrement du phénomène à l'étude. Cependant, pour les recherches visant la découverte, les textes choisis devraient se résumer uniquement aux éléments d'encadrement conceptuel, sans passer par des modèles ou des théories, encore une fois, pour éviter la contamination. De tels éléments d'encadrement conceptuel sont nécessaires à l'orientation du chercheur dans l'interprétation de ses données, soit dans la création de nouveaux concepts, et ils sont connus sous le nom de « concepts sensibilisateurs » (Blumer, 1969 – cité par Stebbins, 2001; Glaser, 1978).

Dans l'élaboration de notre méthodologie de recherche, tous les aspects mentionnés plus haut ont été considérés. Pour pouvoir les respecter, nous avons dû adapter le parcours de notre recherche, surtout par rapport à la revue de littérature. Celle-ci a été divisée en trois parties, déroulées à des moments différents, et répondant à des fonctions précises. Ainsi, deux premières parties de la revue de littérature ont été réalisées avant la collecte et l'analyse des données. La première a été menée sur la problématique de la rage de l'air. Son but a été de positionner notre recherche par rapport aux recherches existantes dans ce domaine. La deuxième partie a visé le développement de la sensibilité théorique du chercheur par l'encadrement conceptuel de la rage de l'air. Quatre thématiques ont été retenues : l'interaction sociale, l'interaction dyadique entre le client et le fournisseur de services (connue sous le nom de « rencontre de service »), le

conflit, et la violence au travail. Afin d'éviter une contamination des résultats de notre recherche, lors de cette partie de la revue de littérature, nous avons dû nous résumer aux grandes lignes directrices de ces domaines. Finalement, la troisième partie de la revue de littérature a été réalisée vers la fin de la recherche, et a comporté la confrontation de nos résultats avec les théories et les modèles existantes. La visée d'une telle revue de littérature n'est plus d'orienter le chercheur, mais plutôt de l'aider dans la validation supplémentaire et l'intégration de ses résultats dans le bassin des connaissances scientifiques actuelles. Bien que Creswell (1994) décrive de façon claire cette opération, il omet de lui donner un nom. En considérant ses deux fonctions, respectivement la validation et l'intégration des résultats, nous convenons de l'appeler la « consolidation<sup>4</sup> des résultats ».

La Figure 2 illustre les étapes à travers lesquelles a été réalisée la présente recherche.

---

<sup>4</sup> Sens de renforcement, compatible avec les deux fonctions : de validation et d'intégration.

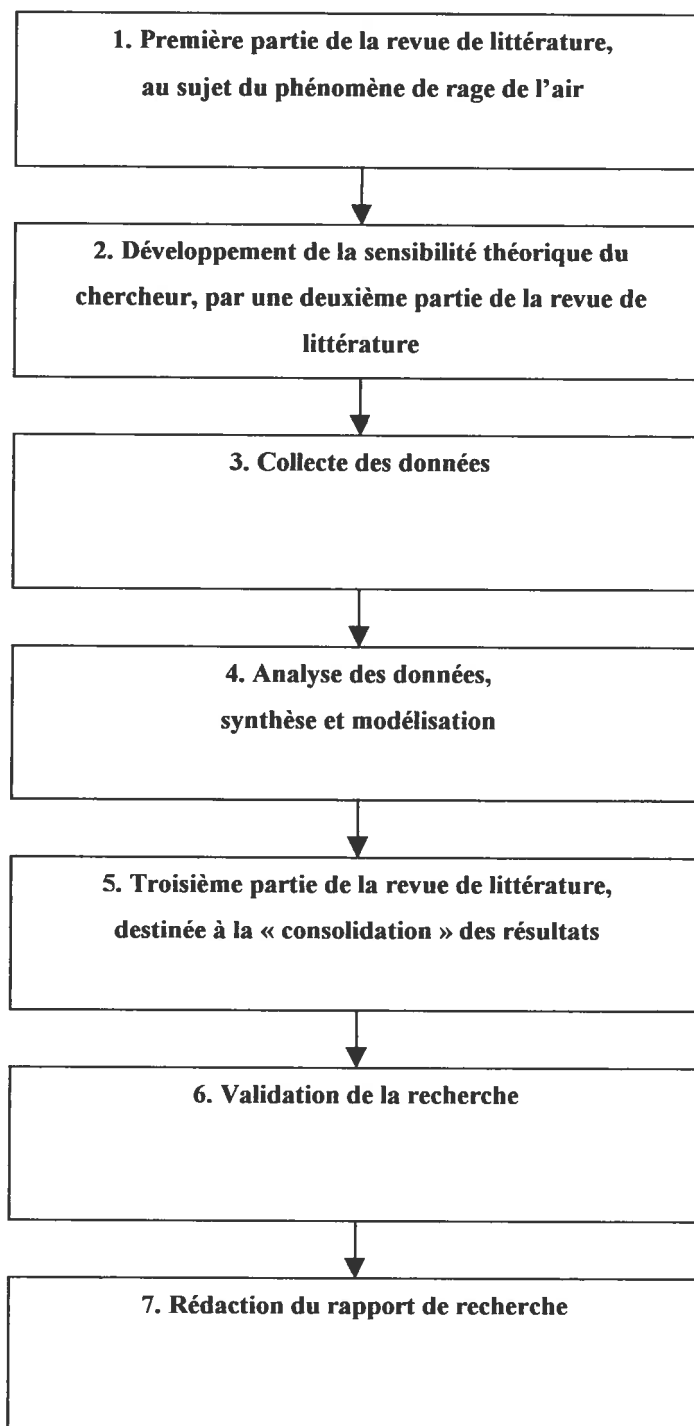


Figure 2 . Les étapes de la présente recherche, Stoian (2005).

Comme le montre la Figure 2, notre recherche est organisée autour de sept étapes. Une première partie de revue de littérature porte sur notre sujet d'intérêt, la rage de l'air. Elle a été menée avant la recherche proprement dite, et a contribué à l'identification de pistes d'étude, ainsi qu'à la formulation concrète de l'objet et de la question de notre recherche. Cette partie de la revue de littérature fait l'objet du premier chapitre de la thèse.

Une deuxième partie de la revue de littérature vise le développement de la sensibilité théorique du chercheur. Elle a été également amorcée avant le début de la recherche proprement dite. Cette partie de la revue de littérature assure un encadrement conceptuel de la rage de l'air par d'autres disciplines qui convergent vers cette problématique : la psychologie, la sociologie, les sciences de la communication, les sciences de la gestion, et le marketing. Quatre grandes thématiques sont abordées : l'interaction sociale, l'interaction dyadique entre le client et le fournisseur de services (connue sous le nom de « rencontre de service »), le conflit, et la violence au travail. Cette deuxième partie de la revue de littérature est présentée dans le deuxième chapitre de la thèse.

La collecte de données est présentée dans le troisième chapitre de la thèse. Cette étape de recherche a comporté la cueillette de documents écrits sous la forme de rapports d'incidents de rage de l'air. Les rapports proviennent de la base de données de l'Aviation Safety Reporting System [ASRS] de la National Aeronautics and Space Administration [NASA].

L'analyse des données, la synthèse, et la modélisation forment la quatrième étape de la recherche. Elle est décrite, tout comme la collecte de données, dans le troisième

chapitre de la thèse, celui qui traite de la méthodologie. Cette étape a produit les trois premiers résultats, qui sont : les éléments fondamentaux de la rage de l'air, le modèle théorique général, et plusieurs modèles comportementaux des incidents de rage de l'air. Ils sont présentés dans le quatrième chapitre de la thèse.

La consolidation des résultats représente la cinquième étape de cette recherche. Détaillée dans le cinquième chapitre de la thèse, elle contient la troisième partie de la revue de littérature, dont l'objectif a été de confronter nos résultats avec le système de connaissances<sup>5</sup> opérant présentement (Creswell, 1994). Les textes abordés lors de cette étape traitent des modèles et théories proposés par d'autres chercheurs, autant dans le domaine de la rage de l'air, que dans les domaines qui l'encadrent. Cette étape nous a également permis de mettre en évidence un quatrième résultat de la recherche.

La validation de la recherche constitue la sixième étape de la présente recherche, et fait l'objet du sixième chapitre de la thèse. Elle a porté sur la vérification de plusieurs critères qui aident à la confirmation de nos démarches et de nos résultats de recherche.

Finalement, la rédaction du rapport de la recherche forme la dernière étape de la recherche. Cette étape de formalisation s'est concrétisée dans le présent ouvrage.

### Utilité de la présente recherche

Notre étude est la première, à notre connaissance, à aborder la rage de l'air de manière exploratoire-analytique. Tel que mentionné précédemment, il y a un nombre réduit de recherches qui traitent de cette problématique. Elles ont une orientation descriptive ou explicative-spéculative (hypothèses non démontrées empiriquement), et

---

<sup>5</sup> Concepts, théories, modèles.

semblent avoir atteint une redondance dans leurs résultats. Passer à une nouvelle phase de recherche et approcher le phénomène d'une manière différente devient indispensable.

La présente recherche s'inscrit dans cette direction. Elle propose l'examen analytique de la dynamique comportementale des participants à des incidents de rage de l'air. Les résultats obtenus contribuent à l'avancement des connaissances du phénomène, et amorcent aussi une nouvelle théorie des conflits.

## CHAPITRE PREMIER : LA RAGE DE L'AIR

La présente recherche envisage de découvrir de nouveaux aspects concernant la rage de l'air. Pour cette raison, la première partie de la revue de littérature fait une recension des études déjà existantes sur cette problématique. Pour les besoins de cette thèse, ces études sont regroupées selon le type de recherche. Comme la rage de l'air se trouve actuellement en phase exploratoire d'étude, deux types de recherche sont privilégiés : l'exploration descriptive et l'exploration explicative<sup>6</sup>. Ils sont présentés dans ce qui suit.

### L'étude exploratoire-descriptive de la rage de l'air

Dans le but de délimiter cette problématique, les objectifs suivants ont été poursuivis : (a) définir la rage de l'air (Fogg, 2001; Giesecke, 2002; International Transport Workers' Federation, 2000; Lucas, 1999; Transport Canada, 2001; Thomas, 2001); (b) identifier ses formes de manifestation (Giesecke, 2002; International Transport Workers' Federation, 2000; Transport Canada, 2001), ses conséquences (Dahlberg, 2001), les caractéristiques des personnes impliquées (Dahlberg, 2001; Morgan et Nickson, 2001; Taylor, 2000); et (c) produire des modèles d'intégration de tous les

---

<sup>6</sup> Pour l'encadrement plus général, voir la Figure 1, du chapitre « Introduction ».

aspects l'entourant (Dahlberg, 2001; Jordan, 1999; Morgan et Nickson, 2001; Loh, 2001).

### *La définition de la rage de l'air*

À présent, il n'existe aucune définition claire et unifiée de la rage de l'air. Cette absence pourrait être expliquée par l'acceptation tardive de cette problématique. Par ailleurs, le terme de rage de l'air a été lancé seulement le 30 avril 1997, lors de la première conférence internationale sur les passagers turbulents, tenue par la « Airline Pilots Association » (Luckey, 1998).

Plusieurs définitions de la rage de l'air sont avancées. Elles parlent de :

- Comportements à bord des aéronefs qui perturbent le travail des équipages de cabine ou empêchent l'opération des aéronefs en toute sécurité ou encore, mettent en péril la sécurité de leurs occupants (International Transport Workers' Federation, 2000).
- Désordres de comportements de tout type, qui mettent en danger la sécurité et le bon déroulement des vols ou le bien-être des occupants et de leurs propriétés (Lucas, 1999).
- Interférences avec les membres des équipages ou comportements perturbateurs, qui compromettent la sécurité des vols (Transport Canada, 2001).
- Inconduites extrêmes des passagers en vol qui peuvent entraîner des tensions et qui peuvent mettre les équipages et les passagers en danger (Fogg, 2001).
- Actions intentionnelles et hautement dérangeantes qui perturbent l'opération des vols en toute sécurité ou qui interfèrent avec les tâches de l'équipage ou avec la quiétude des autres passagers. Ces actions peuvent se situer sur des continuums comportementaux allant de socialement offensants jusqu'aux actions de type



criminelles (Giesecke, 2002).

- Comportements abusifs, aberrants ou anormaux des passagers, constituant la menace la plus importante pour la sécurité du public aérien (Thomas, 2001).

Dans ces définitions, nous remarquons des convergences aux niveaux :

- structural : elles font référence à la nature des comportements et aux conséquences qu'ils entraînent;
- de contenu : elles s'organisent autour de deux éléments, respectivement : (a) la menace à la sécurité du vol, et (b) la perturbation du déroulement normal du vol.

Nous remarquons, également, que ces définitions sont convergentes dans l'attribution du rôle de déclencheur de la rage de l'air aux passagers.

#### *Les formes de manifestation de la rage de l'air*

Parmi les comportements qui caractérisent le plus la problématique de la rage de l'air, les plus souvent cités sont : les insultes, le harcèlement verbal, l'impolitesse, l'intimidation, l'agression verbale et physique, et le refus de se plier aux lois, règlements, consignes ou instructions de l'équipage. Quelques auteurs situent ces comportements sur des continuums allant de l'indiscipline jusqu'au comportement perturbateur (International Transport Workers' Federation, 2000); de socialement offensants aux comportements criminels (Giesecke, 2002); de la résistance passive, en passant par la résistance verbale, et jusqu'à l'agression physique (Dahlberg, 2001). L'idée d'une gravité progressive des comportements et de leurs conséquences, a inspiré les compagnies aériennes et les organismes d'aviation civile à bâtir des classifications de tels comportements. Voici, à titre d'exemple, celle proposée par Transport Canada (2001) :

« Niveau 1 : comportement pouvant être géré sans autres incidents (ex. passager insatisfait ou impoli);

Niveau 2 : écart de conduite modéré envers des membres de l'équipage (ex. comportement belliqueux ou obscène, consommation d'alcool personnel, refus de se conformer aux consignes de l'équipage);

Niveau 3 : comportement causant de graves préoccupations de sécurité pour les passagers et l'équipage (ex. menaces ou voies de fait, manipulation ou mise hors service d'un détecteur de fumée). »

Ce qui relie les opinions de plusieurs chercheurs (Dahlberg, 2001; Fogg, 2001; Giesecke, 2002; International Transport Workers' Federation, 2000; Lucas, 1999; Thomas, 2001; Transport Canada, 2001) par rapport aux comportements associés à la rage de l'air, est leur caractéristique dérangeante ou menaçante. L'emploi d'expressions telles que « écart de conduite » ou « comportement turbulent » est si fréquent, que ces expressions tentent de se substituer à celle de « rage de l'air ».

Il existe également des ambiguïtés concernant les formes de manifestation de la rage de l'air. Il s'agit de comportements spécifiques, que les auteurs essayent soit d'inclure, soit d'exclure de la rage de l'air. Giesecke (2002) et Reiss (1999) considèrent que les harcèlements et les gestes d'attouchements sexuels à bord des aéronefs devraient être unanimement reconnus comme de la rage de l'air. La International Transport Workers' Federation [ITWF] (2000) soutient que les actes de terrorisme et de sabotage ne devraient surtout pas entrer sous la définition de la rage de l'air, et qu'ils devraient être traités séparément.

Mentionnons aussi l'aspect circonstanciel de la rage de l'air, à cause du désaccord et de l'inconsistance qui l'entourent. Cet aspect porte sur les endroits et les moments où les comportements de rage de l'air se manifestent. Généralement, il s'agit de comportements qui ont lieu en aéronef, pendant le vol. Toutefois, quelques auteurs (Giesecke, 2002; Thomas, 2001; Transport Canada, 2001) parlent de la rage de l'air aussi

quand l'aéronef se trouve au sol – en phase de prédécollage ou de postatterrissage, et même dans l'espace public de l'aéroport.

### *Les conséquences de la rage de l'air*

Toutes les définitions présentées plus tôt renvoient aux aspects comportementaux qui produisent des conséquences immédiates ou à long terme. Les conséquences immédiates sont celles qui touchent le bon déroulement du vol. Elles s'organisent en fonction de deux éléments (mentionnés dans la section précédente portant sur les définitions de la rage de l'air) : les perturbations et les menaces. Les perturbations concernent le contexte général du vol et le déroulement du service de cabine, tandis que les menaces concernent l'aspect de sécurité de l'aéronef et de ses occupants. Les menaces à la sécurité constituent, selon les exigences du domaine de l'aviation civile, la préoccupation capitale, et ce, indépendamment de leur caractère réel ou potentiel. Deux auteurs se sont penchés plus concrètement sur les conséquences immédiates des comportements de la rage de l'air. Il s'agit de Morgan et Nickson (2001), qui présentent un modèle de la rage de l'air qui traite justement de la menace à la sécurité par le truchement d'éléments comme les blessure physique, l'intention de blesser, les menaces armées, les abus verbaux, et les comportements de colère.

En ce qui concerne les conséquences ou le potentiel de conséquences à plus long terme, seule Dahlberg (2001) apporte des précisions. En s'inspirant du modèle de la violence au travail de Chapel et diMartino (2003), elle présente deux types de conséquences. Un type porte sur la victime d'un acte de rage de l'air, et l'autre sur la compagnie aérienne qui a vécu l'incident respectif. Pour la victime, Dahlberg mentionne le stress, la maladie, les pertes financières, l'impact familial, la démission, et même le

suicide. Quant à la compagnie aérienne, elle nomme la perte de productivité, le stress, et l'absentéisme du personnel.

*Les caractéristiques des personnes impliquées dans la rage de l'air*

Plusieurs chercheurs (Dahlberg, 2001; Loh, 2001; Morgan et Nickson, 2001; Rolfe, 2000; Taylor, 2000) se sont intéressés aux caractéristiques des agresseurs et des victimes des incidents de rage de l'air. Nous avons mentionné précédemment, que les passagers sont jugés comme des agresseurs, et les employés comme des victimes. Toutefois, un seul auteur, Jordan (1999), suggère que les comportements de rage de l'air puissent être attribués aussi aux employés des compagnies aériennes.

Par rapport aux caractéristiques des victimes d'actes de rage de l'air, Morgan et Nickson (2001) spécifient l'apparence (qui inclut, entre autres, le port de l'uniforme, souvent associé à l'autorité), l'âge, le sexe, l'expérience de travail, la personnalité et le tempérament, l'attitude, les attentes. Dahlberg (2001) ajoute aux caractéristiques suggérées par Morgan et Nickson, les habiletés et l'état de santé de la victime.

En ce qui touche aux caractéristiques des agresseurs, Morgan et Nickson (2001) parlent du rôle de certains traits de personnalité (la revendication de privilèges, l'opposition à l'autorité, et la peur de perdre le contrôle), et de certaines conditions temporaires (l'anxiété, le stress, la consommation d'alcool ou de drogues, la maladie, l'excitation sexuelle, l'interdiction de fumer, le fait de voyager en groupe ou d'avoir des attentes élevées par rapport aux services offerts par la compagnie aérienne) qui prédisposerait davantage à un comportement violent. Dahlberg, en se basant sur un sondage GALLOP réalisé en 1999, soutient aussi les conditions temporaires mentionnées

par Morgan et Nickson, auxquelles elle ajoute un passé de violence, une faible tolérance au stress, et des habiletés réduites de gestion du stress. Loh (2001) considère que les passagers de sexe masculin qui voyagent sur des vols internationaux sont plus susceptibles de produire des actes d'agression. En citant les statistiques de la Civil Aviation Authority [CAA]<sup>7</sup>, Rolfe (2000) écrit que parmi les passagers voyageant en groupes et qui avaient provoqué des incidents de rage de l'air, les deux tiers étaient des hommes âgés entre vingt et trente ans. Dans le même ordre d'idées, Taylor (2000), en extrapolant les caractéristiques des individus violents au travail données par Kinney et Johnson (1993), parle d'hommes, blancs, âgés de 35 ans et plus, comme étant des personnes plus à risque de commettre des actes de rage de l'air.

Dans les profils des agresseurs nous observons l'absence d'une uniformité. Pourtant, les classifications que venons de voir nous soulèvent plusieurs questions. Premièrement, les auteurs ne font pas forcément la différence entre les listes de caractéristiques à risque pour les comportements turbulents, et les profils des passagers à risque. Une caractéristique conserve son aspect de risque même si elle se présente seule, tandis qu'un élément faisant partie d'un profil de passager à risque, pris isolément, perd toutes ses caractéristiques. Par exemple, le fait d'être un homme, âgé entre vingt et trente ans, ou de voyager en groupe, ne présente aucun risque de comportement turbulent. Pourtant, tous ces éléments réunis, peuvent comporter un facteur de risque. Deuxièmement, en essayant de prédire l'apparition du phénomène de rage de l'air en fonction des caractéristiques des agresseurs, ces auteurs font une attribution a priori du qualificatif « passager turbulent », quand en réalité il s'agit de « passager à risque ».

---

<sup>7</sup> Disruptive Behavior on Board UK Aircrafts – Analysis of Incident Reports, April-October 1999.

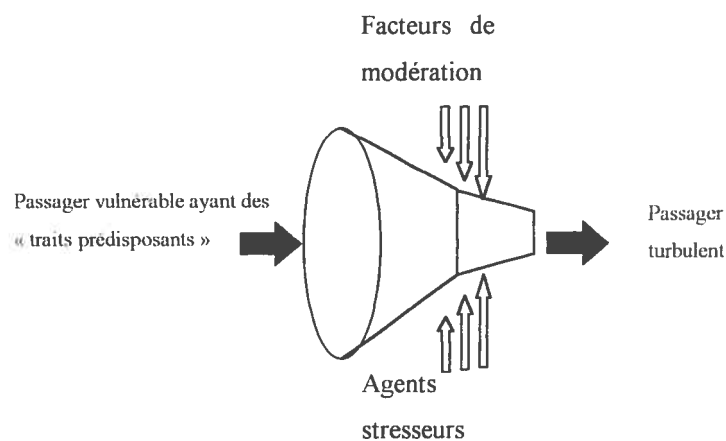
Troisièmement, la publication de certains profils de passagers à risque, afin d'aider les employés à prévoir et à écarter des dangers potentiels, ne se fait pas sans danger. La possibilité que l'équipage fasse une erreur dans l'identification et l'interprétation correcte des indices et qu'il entreprenne des moyens de prévention, peut produire l'effet inverse et devenir humiliante pour le passager. Nous croyons que de telles actions à visée préventive, peuvent parfois devenir elles-mêmes des déclencheurs d'incidents de rage de l'air ou même être considérées comme des écarts de conduite de la part des membres de l'équipage, cela en dépit de la définition généralement acceptée, qui vise uniquement les passagers dans le rôle d'agresseurs. Quatrièmement, l'utilisation en pratique, surtout après les événements de 11 septembre 2001, de certaines variables à caractère discriminatoires telles que l'âge, le sexe, la couleur de la peau, et la nationalité, soulève des problèmes d'éthique, comme le soutient également Dahlberg (2001).

#### *Les modèles d'intégration de la rage de l'air*

Plusieurs auteurs proposent des modèles intégratifs sur la rage de l'air : Dahlberg (2001), Loh (2001), Jordan (1999), Morgan et Nickson (2001). La majorité de ces modèles représentent des adaptations de ceux utilisés dans les domaines de la violence et du stress au travail. Malgré le fait qu'ils sont conçus comme des systèmes, ces modèles n'offrent que des descriptions ponctuelles, sans aucune allusion aux relations entre les éléments qui les composent. Dans ce qui suit nous présentons ces différents modèles, qui, à notre connaissance, n'ont pas encore été validés.

### *Les modèles de Dahlberg*

Cette auteure propose trois modèles explicatifs de la rage de l'air. Les deux premiers (voir les Figures 3 et 4) se nomment « les cheminements critiques vers un comportement turbulent », et traitent de facteurs individuels et organisationnels contribuant à la rage de l'air. Le troisième (voir la Figure 5) représente une adaptation à l'aviation civile du modèle de la violence au travail, de Chappel et di Martino (1998).



*Figure 3.* Le chemin critique vers le comportement turbulent des passagers (le volet des passagers), Dahlberg (2001).

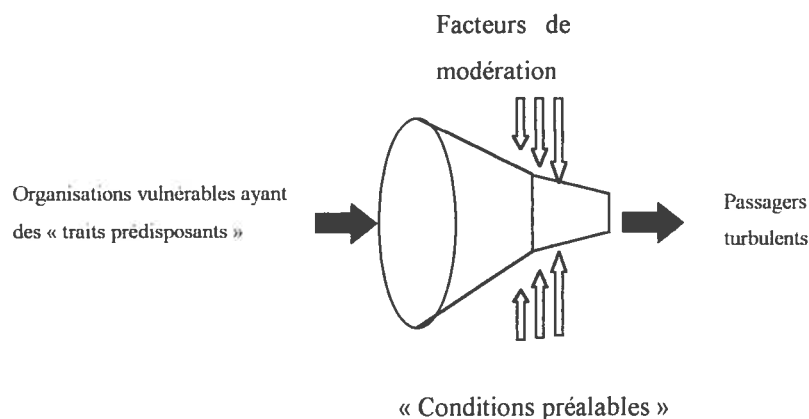
La Figure 3 montre le premier modèle de Dahlberg, où le comportement turbulent du passager est présenté comme le résultat de l'interaction de trois facteurs : (a) les caractéristiques individuelles du passager qui le rendent vulnérable à l'agressivité, (b) les agents stresseurs, et (c) les facteurs de modération.

Sans faire du profilage, Dahlberg considère que certains passagers présentent plus de risque à adopter un comportement turbulent, que d'autres. Parmi les éléments prédisposants, l'auteure mentionne les facteurs traditionnels : un passé de violence, l'abus d'alcool et de drogues, l'opposition à l'autorité, la revendication des privilèges comme

s'il s'agissait de droits, la faible tolérance au stress, des mécanismes de gestion du stress inadéquats, et la peur de l'avion. Quand ces prédispositions individuelles se conjuguent avec des difficultés situationnelles qui agissent en agents stresseurs supplémentaires, le potentiel d'apparition de comportements turbulents augmente significativement.

Les agents stresseurs couvrent des conditions ou des situations présentes en période de préembarquement ou en vol, comme les longues files d'attente dans les aéroports ou les sièges étroits des cabines.

Les facteurs de modération représentent des éléments qui peuvent diminuer les tensions créées par les agents stresseurs. Des exemples seraient : une bonne préparation pour le voyage, et une attitude appropriée par rapport aux procédures de sécurité.



*Figure 4.* Le chemin critique vers le comportement turbulent des passagers (le volet organisationnel), Dahlberg (2001).

À la Figure 4, toujours dans le cheminement critique vers un comportement turbulent, Dahlberg présente trois facteurs organisationnels : (a) les caractéristiques de l'organisation qui la rendent vulnérable à subir des comportements turbulents de la part de ses clients, (b) les « conditions préalables », et (c) les facteurs de modération.



Des données empiriques suggèrent, selon Dahlberg, que les compagnies aériennes considérées comme vulnérables ont des caractéristiques communes qui favorisent l'apparition de conduites anormales de la part des passagers. Ces caractéristiques prédisposantes seraient l'orientation exclusive vers le profit, l'absence des politiques relatives aux écarts de conduite des passagers, l'absence des programmes de gestion du stress et de la violence au travail, ainsi que l'absence d'un système formel de collecte et d'analyse des données provenant des incidents.

Ce que Dahlberg appelle les conditions préalables, fait référence aux facteurs de risque individuels de la victime et de l'agresseur, ainsi qu'aux facteurs de risque reliés au lieu du travail. L'auteure détaille uniquement ces derniers, où elle mentionne l'environnement physique et les conditions spécifiques du vol.

Parmi les facteurs de modération, Dahlberg énonce, entre autres, la présence de la politique de « tolérance zéro »<sup>8</sup> envers les passagers turbulents, une formation appropriée, et un soutien adéquat offerts aux employés.

La Figure 5 présente l'adaptation à l'aviation civile du modèle de la violence au travail de Chappel et diMartino (1998).

---

<sup>8</sup> Le refus catégorique et la punition des écarts de conduite des passagers.

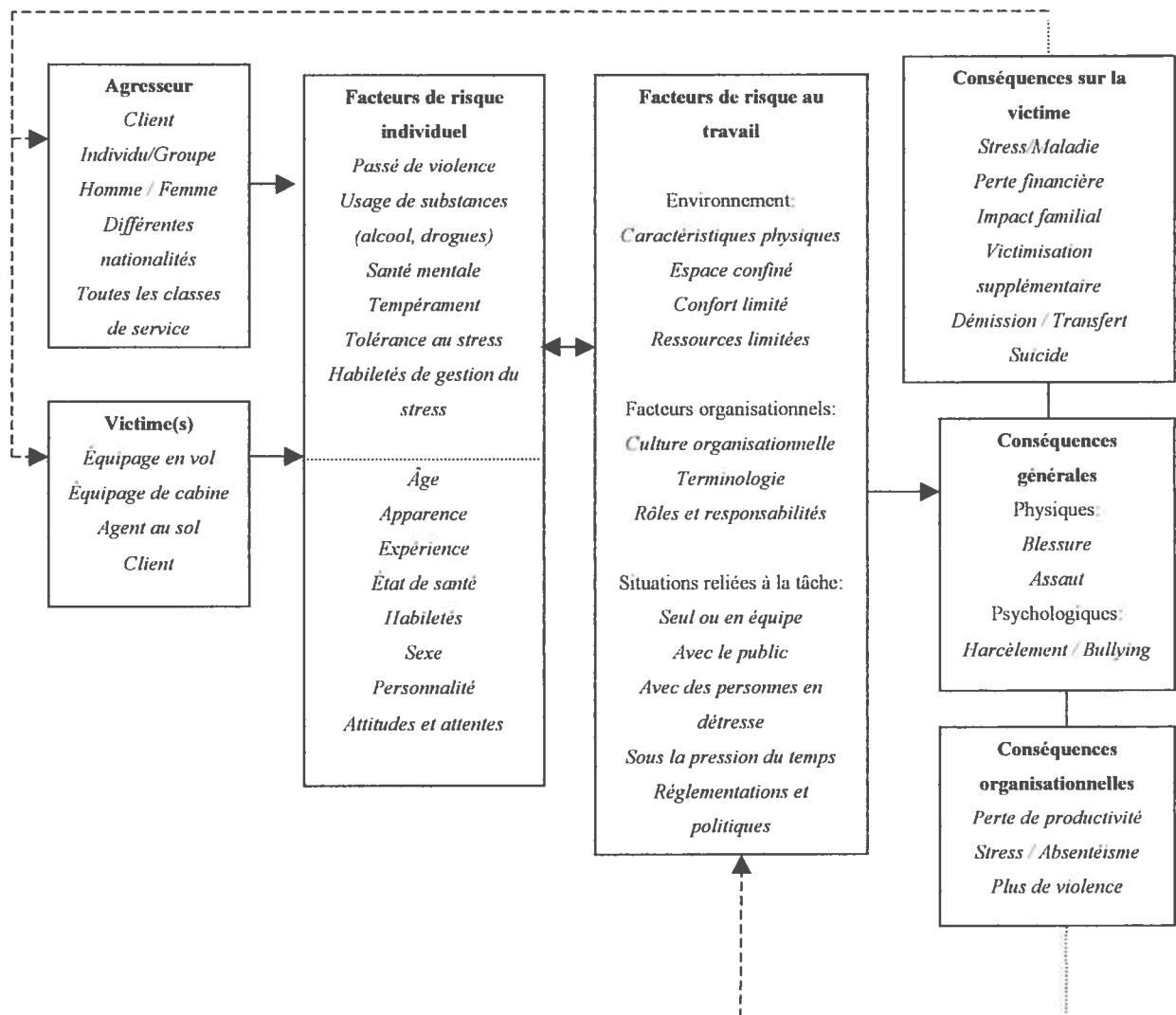


Figure 5. Adaptation du modèle de Chappel et di Martino à l'aviation civile, Dahlberg (2001).

Dans ce modèle, Dahlberg examine quatre facteurs clés :

1. les facteurs individuels de risque associés à l'agresseur (le passager),
2. les facteurs individuels de risque associés à la victime (l'employé),
3. les facteurs de risque du lieu de travail,
4. les conséquences des actes d'abus ou de violence.

Toutefois, il faut souligner que l'auteure ne donne pas de détails très spécifiques par

rapport à ce modèle.

*Le modèle de la Police de Sussex (Jordan, 1999)*

Ce modèle (voir la Figure 6), est destiné aux interventions policières à l'aéroport, et représente une adaptation du modèle de la violence de Poyner (1986). Quatre facteurs sont mis en évidence : la victime, l'agresseur, l'environnement physique, et les dispositions particulières de l'agresseur. Malgré le fait que l'auteur ne commente pas le modèle, il souligne que parmi les agresseurs potentiels peuvent se retrouver également les membres des équipages, ainsi que les employés sur les aéroports. Par ailleurs, Jordan est le seul auteur à défendre cette idée.

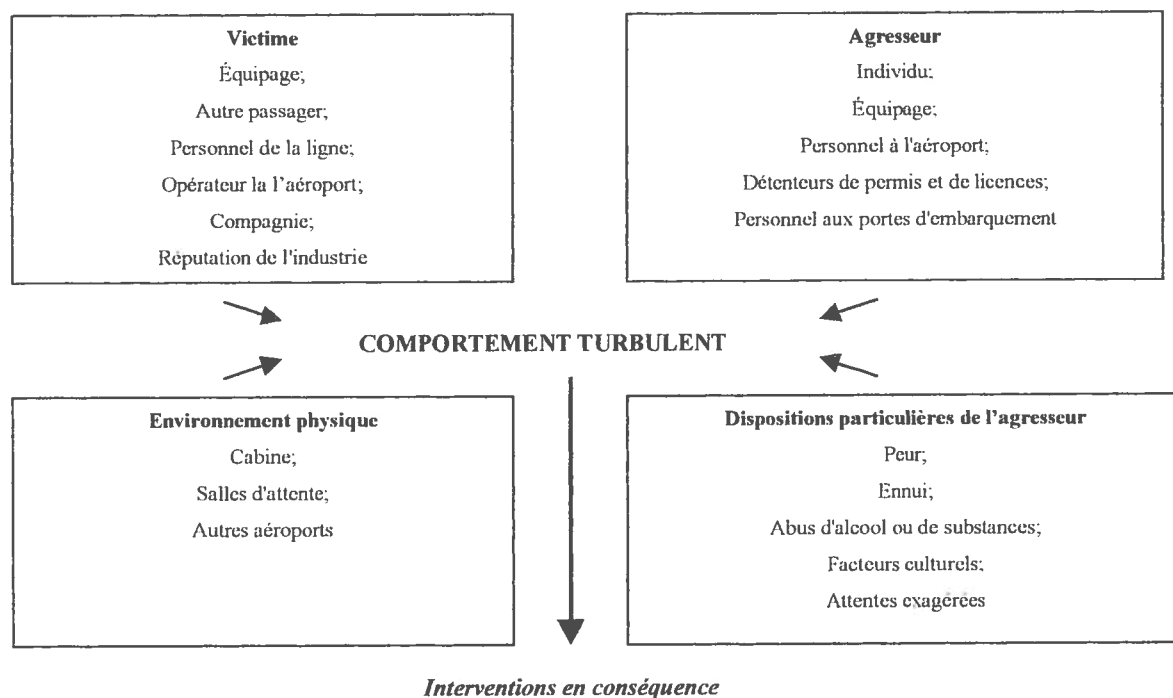
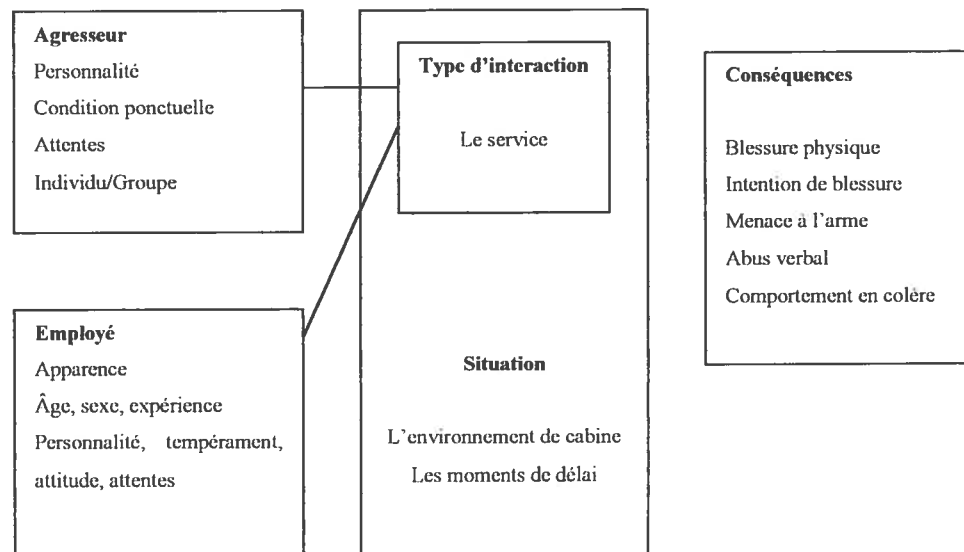


Figure 6. Adaptation du modèle de Poyner (1986), Jordan (1999).

### *Le modèle de Morgan et Nickson*

Plus détaillé, le modèle de Morgan et Nickson (2001), présenté à la Figure 7, est lui aussi basé sur le travail de Poyner, plus précisément sur le modèle de violence au travail de Poyner et Warne (1986). Il met en évidence les facteurs de risque et les conséquences des comportements turbulents.



*Figure 7. Adaptation du modèle Poyner et Warne (1986), Morgan et Nickson (2001).*

Nous avons présenté plus tôt une partie de ces facteurs. Nous les reprenons ici sommairement :

La partie gauche du modèle révèle les facteurs individuels de risque. Pour l'agresseur, qui dans l'acception de Morgan et Nickson est le passager, ce sont la personnalité avec des traits tels que la revendication de privilèges comme s'il s'agissait de droits, l'opposition à l'autorité, la peur de perdre le contrôle, les conditions ponctuelles pouvant transformer une personne habituellement non violente en une personne violente, les attentes déraisonnablement élevées de certains passagers par rapport au voyage aérien,

le fait de voyager en groupe.

Quant à l'employé(e), qui est placé dans le rôle de la victime, le modèle suggère les éléments suivants : l'apparence, l'âge, le sexe, l'expérience de travail, la personnalité et le tempérament, l'attitude, les attentes.

À l'intérieur du modèle, deux autres facteurs de risque sont énoncés, soit le type d'interaction entre les employés et les passagers (le contact direct), et des facteurs qui concernent la situation dans laquelle se trouvent les acteurs à un moment donné. Par rapport à ce dernier facteur de risque, Morgan et Nickson donnent les exemples suivants : l'étroitesse des sièges, la mauvaise qualité de l'air, et les retards des vols.

#### *Le modèle de Loh*

Loh (2001) postule que les incidents avec les passagers turbulents découlent d'une interaction complexe entre plusieurs éléments dynamiques. Ces éléments, présentés à la Figure 8, sont :

- les facteurs psychologiques (appelés préconditions), dont : la revendication de privilèges comme s'il s'agissait de droits, l'opposition à l'autorité, l'anonymat, et la peur de l'avion;
- les facteurs environnementaux de stress, comme : le bruit, la température de la cabine, l'altitude, les restrictions dans l'espace personnel, les problèmes reliés au système de transport (attentes, retards, procédures, etc.);
- les facteurs de risque des voyageurs, où Loh attribue un potentiel plus grand à ceux qui voyagent en groupes, aux passagers de sexe masculin, et aux voyageurs sur des vols internationaux;

- les déclencheurs, tels que : l'alcool et la drogue;
- la rencontre de cultures nationales différentes entre les passagers et les membres de l'équipage, qui produirait des chocs culturels.

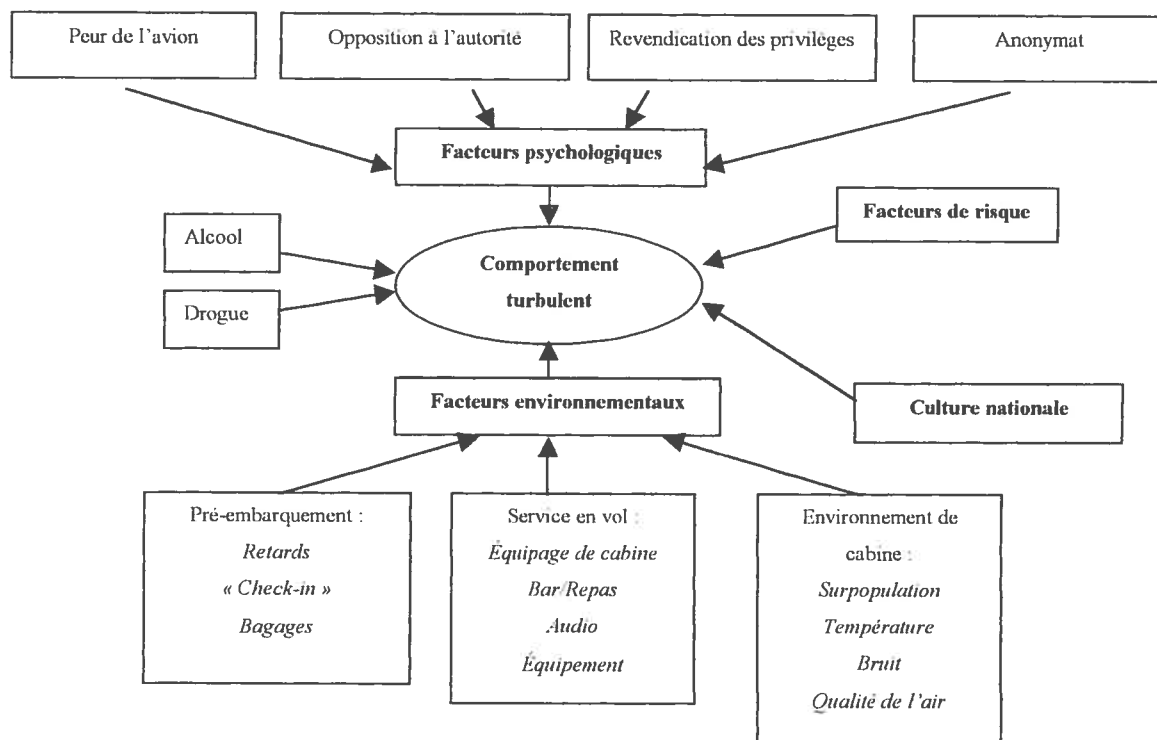


Figure 8. La taxonomie des comportements des passagers turbulents, Loh (2001).

Selon Loh, le comportement turbulent résulterait de la rencontre entre les cinq composantes dynamiques, et une faible stratégie individuelle de gestion du stress. Cette dernière, on dirait un sixième élément, ne figure pas dans le schéma du modèle proposé, néanmoins elle est mentionnée par l'auteur dans son texte.

### L'étude exploratoire-explicative de la rage de l'air

Une partie des études examine les facteurs de causalité de la rage de l'air. Ces facteurs se présentent comme des hypothèses théoriques, et ils n'ont fait, jusqu'à présent, l'objet d'aucune recherche empirique. Ils se concentrent sur les causes externes du phénomène, et trouvent leurs fondements dans des théories provenant de plusieurs disciplines, comme :

- la psychologie sociale, en particulier : les biais culturels entre les passagers et les équipages (Collins et Hoff, 1998; Dahlberg, 2001; Jordan, 1999; Laurence cité par Dahlberg, 2001; Loh, 2001; Lucas, 1999; Morgan et Nickson, 2001); les groupes de voyageurs (Dahlberg, 2001; Humphreyson et Kotsapas, 1999; Loh, 2001; Luckey, 1998; Morgan et Nickson, 2001; Taylor, 2000); les attentes, les attitudes, les perceptions et les préjugés (Beeks, 2000; Collins et Hoff, 1998; Humphreyson et Kotsapas, 1999; Loh, 2001; Luckey, 1998; Rolfe, 2000);
- les sciences de la gestion et la psychologie organisationnelle, tout particulièrement : la culture; les politiques et les réglementations organisationnelles; le recrutement et la formation du personnel; la communication; le marketing; l'ergonomie (Beeks, 2000; Collins et Hoff, 1998; Dahlberg, 2001; ITWF, 2000; Lucas, 1999; Morgan et Nickson, 2001; Taylor, 2000; Thomas et Anonymus, 2001; Transport Canada, 2001);
- la psychologie clinique, par rapport à : la phobie d'avion, le stress, les effets néfastes de la consommation de substances (Beeks, 2000; Bor, 2001; Bricker, 2003; James et Perry, 2001; Loh, 2001; Lucas, 1999; Luckey, 1998; Reiss, 1999; Rolfe, 2000; Thomas et Anonymus, 2001);
- les sciences juridiques, en ce qui touche le système législatif international, au sujet de

comportements turbulents à bord des aéronefs (Fogg, 2001; Giesecke, 2002; Kane, n.d.).

Quant aux contributions spécifiques de certains auteurs par rapport aux facteurs causaux, elles sont présentées plus bas.

Dahlberg (2001) propose une synthèse de facteurs, qu'elle organise en quatre groupes :

1. organisationnel, qui inclut les facteurs reliés aux compagnies aériennes et aux aéroports;
2. individuel, qui rassemble les facteurs associés aux acteurs impliqués dans les incidents de rage de l'air, respectivement les passagers en tant qu'agresseurs, et les employés de la compagnie aérienne ou de l'aéroport, en tant que victimes;
3. situationnel, qui prend en compte les facteurs du voyage reliés aux phases « préembarquement »<sup>9</sup> et « en vol »;
4. environnemental, qui décrit les facteurs reliés à l'environnement de la cabine des passagers.

Au niveau organisationnel, Dahlberg (2001) place parmi les facteurs principaux : les déréglementations, le service médiocre, et le défaut de rapporter les incidents de rage de l'air par les équipages. Deux autres auteurs ajoutent aux facteurs organisationnels cités par Dahlberg : le comportement ou le manque d'expérience et /ou de compétences de travail des agents de bord (Taylor, 2000), et le manque de communication entre les employés, ce dernier élément étant considéré comme facteur potentiel (Lucas, 1998).

---

<sup>9</sup> Ce qui a pu se passer avant l'embarquement, et qui influencerait le comportement turbulent.



Dans le groupe de facteurs individuels, les plus fréquemment cités sont : le stress, la consommation excessive d'alcool, la peur de l'avion, la revendication de privilèges comme s'il s'agissait de droits, l'abus d'alcool et de drogue, une faible tolérance au stress, et la frustration associée avec des mécanismes de « coping » inadéquates (Dahlberg, 2001; Loh, 2001). Toujours par rapport aux facteurs individuels, Dahlberg (2001), Jordan (1999), et Loh (2001) mentionnent les tendances culturelles, qui englobent des éléments de spécificité culturelle des acteurs. Laurence (1995), cité par Dahlberg (2001), donne un exemple concret, qui parle de la culture nord-américaine comme plus prédisposée à des comportements agressifs, surtout en réponse à un service de qualité inférieure.

Au niveau situationnel, la consommation d'alcool en vol et en phase de préembarquement, souvent sous le prétexte d'apaiser la peur de l'avion, est donnée comme facteur principal (Dahlberg, 2001). Luckey (1998), Reiss (1999), et Thomas (2001) ajoutent le transport des individus déportés qui prédisposerait à l'apparition des actes d'agression à bord, à cause du désespoir de ces passagers.

Dans le groupe de facteurs environnementaux, plusieurs auteurs (Beeks, 2000; Giesecke, 2002; Humphreyson et Kotsapas, 1999; ITWF, 2000; James et Perry, 2001; Loh, 2001; Lucas, 1999; Luckey, 1998; Reiss, 1999; Taylor, 2000; Thomas et Anonymus, 2001) placent : l'étroitesse des lieux, la surpopulation, la mauvaise qualité de l'air, le manque d'oxygène, et les effets de l'altitude.

La convergence de toutes les hypothèses véhiculées, réside dans la thèse du cumul des facteurs. Ainsi, la rage de l'air ne serait jamais le résultat d'une cause unique, mais plutôt celui d'une superposition de plusieurs causes. Toutefois, pour confirmer toutes ces

présomptions, il faudrait que la recherche sur la rage de l'air débouche sur une vérification empirique.

#### Les lacunes et les points d'impasse de l'étude sur la rage de l'air

Dans les recherches sur la rage de l'air, nous avons remarqué plusieurs problèmes, surtout d'ordre épistémologique, méthodologique, et éthique.

Les problèmes épistémologiques découlent principalement de l'absence d'une clarté conceptuelle. Tel que mentionné précédemment, il n'existe pas une définition globale de la rage de l'air. Il n'y a pas un consensus sur les comportements associés à cette problématique. Il n'existe pas, non plus, un accord en ce qui regarde les termes utilisés pour désigner certains comportements. Dans le même ordre d'idées on retrouve aussi plusieurs questionnements au sujet des endroits et des moments où les comportements de rage de l'air se manifestent. La plupart des auteurs soutiennent qu'on peut parler de la rage de l'air uniquement dans l'aéronef, pendant le vol (Fogg, 2001; Giesecke, 2002; ITWF, 2000; Thomas, 2001). Toutefois, quelques auteurs incluent aussi les terminaux des aéroports comme espaces de déroulement de la rage de l'air (Jordan, 1999), ainsi que les phases de prédécollage et de postatterrissage comme des moments où la rage de l'air peut apparaître (Dahlberg, 2001). Quant aux initiateurs de la rage de l'air, il existe un quasi-consensus au sujet du rôle unique des passagers. Seul Jordan (1999) situe les employés des compagnies aériennes et aéroportuaires comme pouvant être à l'origine des incidents de rage de l'air. Nous considérons qu'en l'absence de confirmations, le quasi-consensus mentionné précédemment peut prendre l'apparence d'un préjugé risqué.

Soulignons aussi que des problèmes méthodologiques existent, et qu'ils se manifestent surtout dans le manque de transparence. Par exemple, les auteurs ne précisent jamais les critères à partir desquels ils ont établi les classifications.

Finalement, il y a des problèmes éthiques, qui sont reliés d'une part à l'usage de variables à caractère discriminatoire, et d'autre part, à l'application en pratique de certains construits théoriques non encore validés (voir le modèle interventionniste de Jordan, 1999, utilisé par la Police de Sussex).

Du point de vue de l'avancement des connaissances dans le domaine, nous avons constaté que la recherche sur la rage de l'air se trouve présentement dans un état embryonnaire. Le nombre réduit d'études sur cette problématique, leur caractère exploratoire, la présence d'énoncés à caractère intuitif, et l'absence de validation, témoignent de cet état de fait. La recherche sur la rage de l'air se retrouve, également, dans une impasse. L'existence d'un noyau dur de convergences au niveau des causes et des modèles, noyau formé exclusivement de connaissances d'ordre commun ou empruntées d'autres domaines, indique un blocage temporaire, spécifique aux étapes de début d'investigation de tout phénomène. Le passage vers un stade de recherche plus approfondi, comme celui de l'exploration analytique, semble inhérent.

## CHAPITRE II : L'ENCADREMENT DE LA RAGE DE L'AIR

Cette deuxième partie de la revue de littérature vise le développement de la sensibilité théorique du chercheur. Glaser (1978), Glaser et Strauss (1967), Strauss et Corbin (1990), parlent de la « sensibilité théorique » du chercheur comme étant la capacité d'identifier, de rassembler, et d'interpréter les données pertinentes. Généralement, les chercheurs possèdent a priori une bonne dose de ces habiletés, grâce à leur expérience professionnelle et personnelle. Pourtant, lors des recherches ponctuelles, l'amélioration de ces habiletés par rapport au sujet à l'étude devient nécessaire. Cela se réalise, selon Stebbins (2001), et Strauss et Corbin (1990), par la lecture de textes scientifiques qui traitent des différents domaines d'encadrement du phénomène à l'étude. Pour les recherches au but de découverte, qui doivent être menées selon la stratégie du départ à zéro, les textes choisis doivent comporter uniquement des éléments d'encadrement conceptuel (et non pas des modèles ou des théories). Glaser (1978), et Stebbins (2001) qui cite Blumer (1969), parlent de concepts sensibilisateurs (« sensitizing concepts » ou « orienting concepts ») comme des idées-guide qui doivent être retracées dans les textes respectifs. Ces concepts représenteront les points de départ de la recherche, et donneront les directions générales d'interprétation des données. Cependant,

Glaser et Stebbins préviennent que pendant l'interprétation, seuls les concepts les plus pertinents devront être retenus.

Pour la présente recherche qui s'intéresse aux interactions entre les passagers et les membres des équipages lors des incidents de rage de l'air, les concepts sensibilisateurs retenus sont : l'interaction sociale, la rencontre de service (l'interaction dyadique entre le client et le fournisseur de services), le conflit, et la violence au travail. Ces concepts, ainsi que leurs liens avec notre objet d'étude, sont présentés dans ce qui suit. Soulignons que, pour ne pas contaminer la découverte, les théories véhiculées en rapport avec ces concepts seront examinées en détail dans une troisième partie de la revue de littérature, située vers la fin de la recherche (voir la Chapitre V), et dont le rôle est de confronter nos résultats avec ceux obtenus par d'autres chercheurs.

### L'interaction sociale

L'interaction fait référence à une action en réciprocité, un échange entre deux ou plusieurs participants. Maisonneuve (1961), cité par Picard et Marc (1989), décrit que l'interaction a lieu lorsqu'une action produite par un sujet agit comme stimulus d'une réponse chez un autre sujet, et vice versa.

L'interaction sociale représente un processus de communication interpersonnelle. Picard et Marc (1989, p. 15) écrivent que « toute rencontre interpersonnelle suppose des interactants (sic) socialement situés et caractérisés, et se déroule dans un contexte social qui imprime sur elle sa marque en lui apportant un ensemble de codes, de normes et de modèles qui à la fois rendent la communication possible et en assurent la régulation ». Ces auteurs soulignent que dans l'interaction sociale il y a une ritualisation des rapports

sociaux, ainsi qu'un encadrement de toute relation dans une « institution » qui prescrit les modèles de communication et les systèmes de rôles des participants. Ils écrivent : « l'interaction sociale est soumise à des principes généraux de structuration et de fonctionnement ... qui sont de nature conventionnelle, et appartiennent à plusieurs catégories : normes, règles, contraintes ». Les normes, règles, et contraintes sont définies de la manière suivante :

- Normes : prescriptions fixées par une institution, et dont la non observance entraîne une sanction légale ou de nature sociale (Picard et Marc, 1989).
- Règles : prescriptions semblables aux normes, mais qui évoquent le principe de l'application. Ainsi, la non-application des règles peut rendre l'échange impossible. Toutefois, cette non application n'est pas nécessairement sanctionnée (Picard et Marc, 1989). Argyle (1981) considère les règles comme étant des croyances partagées, qui prescrivent les comportements acceptés, non acceptés ou requis des participants. Selon cet auteur, il existe plusieurs types de règles, dont celles prescriptives, proscriptives, catégoriques, les guides de comportements, les lois, et les « étiquettes ».
- Contraintes : des savoir-faire communicatifs, portant sur les interactions ou sur les discours (Picard et Marc, 1989).

Une autre définition de l'interaction sociale parle d'une communication face-à-face, où les personnes agissent et réagissent les unes par rapport aux autres (Brym, 2005). Cette communication est structurée autour de normes, rôles et statuts. Les notions de rôle et de statut sont définies ainsi :

- Statut : des positions que les individus ont les uns par rapport aux autres. Picard et Marc (1989) donnent comme exemple de statut, la place d'un individu dans une structure hiérarchique. Brym (2005), décrit le statut comme étant constitué de positions reconnues, que les personnes en interaction occupent. Il donne comme exemple la renommée qu'un individu s'est faite dans un groupe.
- Rôle : un ensemble organisé de conduites, qui représente l'expression dynamique du statut (Brym, 2005). Selon Parsons (1952, cité par Picard et Marc), le rôle représente « ce qui définit la participation d'un acteur à un processus d'interaction. Il s'apparente à une sorte de modèle intériorisé d'attitudes et de conduites, qui permet à l'individu de s'orienter dans ses rapports à autrui et à son environnement ». Ce même auteur écrit que le rôle est défini autant de l'extérieur, que de l'intérieur de l'acteur. De l'extérieur, le rôle est défini par les attentes des autres concernant les attitudes et les comportements que l'acteur devrait adopter. De l'intérieur, il est déterminé par les réponses de l'acteur aux attentes extérieures. Finalement, Argyle (1981) voit les rôles comme étant les devoirs et les droits conférés par une position sociale.

*Les liens entre l'interaction sociale et l'objet d'étude de la présente recherche*

Un premier aspect consiste à considérer les communications interpersonnelles qui se déroulent pendant un voyage aérien, comme étant des interactions sociales. Ainsi, les échanges entre les passagers et les membres des équipages, inclusivement lors des incidents de rage de l'air, seraient des interactions sociales (selon les définitions de Maisonneuve, 1961; Picard et Marc, 1989; Brym, 2005).

Un deuxième aspect porte sur la présence de normes, de règles, et de contraintes dans les interactions sociales qui ont lieu à bord des aéronefs. Par ailleurs, l'aviation civile représente un des domaines les plus stricts sur le plan des réglementations. Dahlberg (2001) le décrit comme étant un système hautement structuré et formalisé, dans lequel toutes les personnes qui s'y retrouvent, même temporairement, doivent se soumettre à tous ses règles et règlements. À souligner que la réglementation de l'aviation civile touche non seulement la sécurité et le service. Elle inclut aussi des codes sociaux de conduite (ce qui est connu sous le nom d'étiquette).

Finalement, les interactions sociales qui se déroulent entre les passagers et les membres des équipages à bord des aéronefs, se fondent sur des statuts et des rôles des participants. Plus spécifiquement, les passagers détiennent le statut de clients, et les membres des équipages celui de fournisseurs de services en vol. Quant aux rôles, tel que mentionné précédemment, ils portent sur les aspects de sécurité, de service, et de comportements socialement acceptables.

### La rencontre de service

La rencontre de service constitue une forme particulière de l'interaction sociale. Elle est définie comme « l'interaction dyadique entre le client et le fournisseur de services » (Surprenant et Solomon, 1987, tel que cités par Bitner et al., 1990, p.72) ou comme une expérience temporaire vécue par un client lors de son interaction avec le personnel ou le matériel d'une entreprise (Langlois et Tocquer, 1992).



Dans la rencontre de service, la notion centrale est celle de rôle. Dans ce contexte interactionnel, le rôle a un caractère prédéfini. En effet, Bitner et al. (1990) citant Solomon (1985), soutient que les rencontres de service sont des interprétations des rôles, dans la mesure où les clients et les fournisseurs de services ont des rôles à jouer dans cette interaction. Selon Bitner et al. (1994), le rôle est formé par des comportements associés avec un statut (soit, la position socialement définie). Par rapport au rôle, ce même auteur introduit deux notions : (a) les « attentes de rôle », comme étant des standards pour les comportements de rôle, et (b) les « scripts de service », représentant des rôles prescrits.

*Les liens entre la rencontre de service et l'objet d'étude de la présente recherche*

Les interactions sociales entre les passagers et les membres des équipages, à bord des aéronefs, peuvent être encadrées comme des rencontres de service (selon la définition de Surprenant et Solomon, 1987, cités par Bitner et al., 1990). Dans ces rencontres de service, l'aspect principal le constitue la prédétermination des rôles des participants (Bitner et al., 1990). En aviation civile, les rôles des passagers et des membres des équipages sont en quasi-totalité prédéfinis. Pour des raisons de sécurité, ce domaine laisse peu de place à l'initiative personnelle. Les scripts de service sont fortement présents, et les rôles sont précis. Dans ce type de rencontre de service, les dimensions les plus importantes sont les normes, les règles et les contraintes. Elles sont à la base des rôles et des statuts des deux participants concernés.

## Le conflit

Malgré la vaste documentation qui existe sur le conflit interpersonnel, nous nous limitons ici à une très courte présentation de cette problématique. Ainsi, nous abordons uniquement quelques définitions du conflit interpersonnel, pour éviter la contamination de nos interprétations des données. Les théories qui entourent le conflit interpersonnel seront examinées plus tard, dans le chapitre de la confrontation de nos résultats avec ceux d'autres chercheurs (le Chapitre V).

Tout comme la rencontre de service, le conflit interpersonnel représente une forme particulière de l'interaction sociale. Selon Rahim (1986), le conflit interpersonnel évoque un état interactif qui se manifeste dans l'incompatibilité, le désaccord ou les différences entre des entités sociales. Deutsch (1973) situe la notion de conflit autour des activités incompatibles des deux personnes, et souligne que l'une des actions empêche, obstrue, interfère, affecte ou parfois rend l'autre inopérante. Filley (1975), et Wilmot et Frost (1978), notent que le conflit interpersonnel entraîne, parfois, des comportements agressifs.

Selon Filley (1975), Rahim (1989), Wall et Callister (1995), le conflit peut être conçu comme un processus, puisqu'il présente des étapes d'évolution, appelées épisodes ou cycles.

### *Les liens entre le conflit interpersonnel et l'objet d'étude de la présente recherche*

Selon les définitions de Deutsch (1973) et Rahim (1986), on peut situer les incidents de rage de l'air dans la dynamique conflictuelle. En outre, les incidents de rage de l'air peuvent être accompagnés, eux aussi, de comportements agressifs, comme le

soutient Filley (1975), et Wilmot et Frost (1978). La présence des comportements agressifs sous la forme de violence verbale ou physique, représente effectivement une des caractéristiques principales de ce type d'incidents.

La rage de l'air, tout comme le conflit interpersonnel (Filley, 1975; Rahim, 1989; Wall et Callister, 1995) peut être vue à l'intérieur d'un processus. C'est la perspective endossée aussi par la présente recherche, qui par l'étude de la dynamique des interactions entre les passagers et les membres de l'équipage, aborde les incidents de rage de l'air en tant que processus.

### La violence au travail

Khalef (n.d.) définit la violence au travail comme des actions, comportements ou incidents qui s'écartent d'une attitude raisonnable, et par lesquels une personne est attaquée, menacée, lésée ou blessée, dans le cadre de son travail.

Selon la International Labour Organization ([ILO], 2003), la violence au travail serait de deux types : interne et externe. La violence interne serait exercée à l'intérieur d'une organisation, et représenterait non pas un incident violent unique, mais plutôt des manifestations agressives répétées et durables, ayant un but précis. La violence externe comporterait des agressions des employés, exercées par des personnes extérieures à l'organisation. Ces agressions seraient plus fréquentes dans les organisations dans lesquelles les employés travaillent en contact direct avec le public.

Les Codes du travail de plusieurs provinces canadiennes (cités par l'Association canadienne des professeures et professeurs d'université [ACPPU], 2004) présentent des définitions de la violence au travail, ciblant surtout sa forme externe. La notion de

menace à la santé et/ou à la sécurité des employés est définie comme : « la tentative d'exercer ou l'exercice réel par une personne, autre qu'un travailleur, de la force physique, dans le but de blesser un travailleur ». Cette définition inclut les propos et les comportements menaçants qui « donnent à un travailleur une raison valable de croire qu'il risque d'être blessé ».

Courcy, Savoie et Brunet (2004) proposent l'emploi du terme au pluriel - « violences au travail », puisqu'ils envisagent l'existence de quatre catégories de violence, en fonction de l'identité de l'agresseur et du type de relation qu'il entretient avec la victime. Les violences au travail, selon ces auteurs, seraient :

- Criminelle : un crime ou attaque, commis par une personne extérieure à l'organisation;
- Occupationnelle : des conduites violentes perpétrées par des clients ou des bénéficiaires de l'organisation envers un ou des membres de celle-ci, alors qu'ils remplissent leurs fonctions;
- Domestique : une agression commise par une personne qui entretient ou a entretenu une relation personnelle avec un membre de l'organisation;
- Violence au travail proprement dite : des gestes d'un membre ou d'un ex-membre de l'organisation, qui agresse un autre membre de l'organisation, généralement, comme suite à des disputes interpersonnelles survenues dans le cadre du travail.

#### *Les liens entre la violence au travail et l'objet d'étude de la présente recherche*

La convergence du concept de violence au travail avec la présente recherche se situe principalement au niveau des définitions. Ainsi, les interactions entre les passagers

et les membres de l'équipage lors des incidents de rage de l'air, peuvent être vues comme des actes de violence au travail, dans la mesure où (et nous résumons ici les définitions précédentes, de l'ACPPU, 2004, et Khalef, n.d.) les employés sont harcelés, abusés, menacés, attaqués ou soumis à tout autre comportement offensant, dans leur milieu de travail.

De façon générale, la violence au travail comprend aussi la rage de l'air. Selon la classification proposée par l'ILO, les agressions d'un passager sur un membre de l'équipage constitueraient de la violence au travail de type externe. Par rapport à la classification de Courcy, Savoie et Brunet (2004), ces mêmes comportements représenteraient de la violence occupationnelle, et dans certains cas de la violence criminelle.

### Conclusion

Comme nous l'avons précisé au début de ce chapitre, la deuxième partie de la revue de littérature a visé le développement de la sensibilité théorique du chercheur. Quatre concepts généraux guidant notre investigation de la rage de l'air ont été abordés. Les aspects principalement poursuivis ont porté sur les définitions et les dimensions de ces concepts. Nous avons dû nous limiter uniquement à ces aspects, pour ne pas contaminer la démarche interprétative de notre recherche. La pertinence et l'utilité des quatre concepts retenus sont présentées plus bas.

Le concept d'interaction sociale a été envisagé, puisqu'il définit bien les échanges qui ont lieu entre les passagers et les membres des équipages, à bord des aéronefs, inclusivement lors des incidents de rage de l'air.

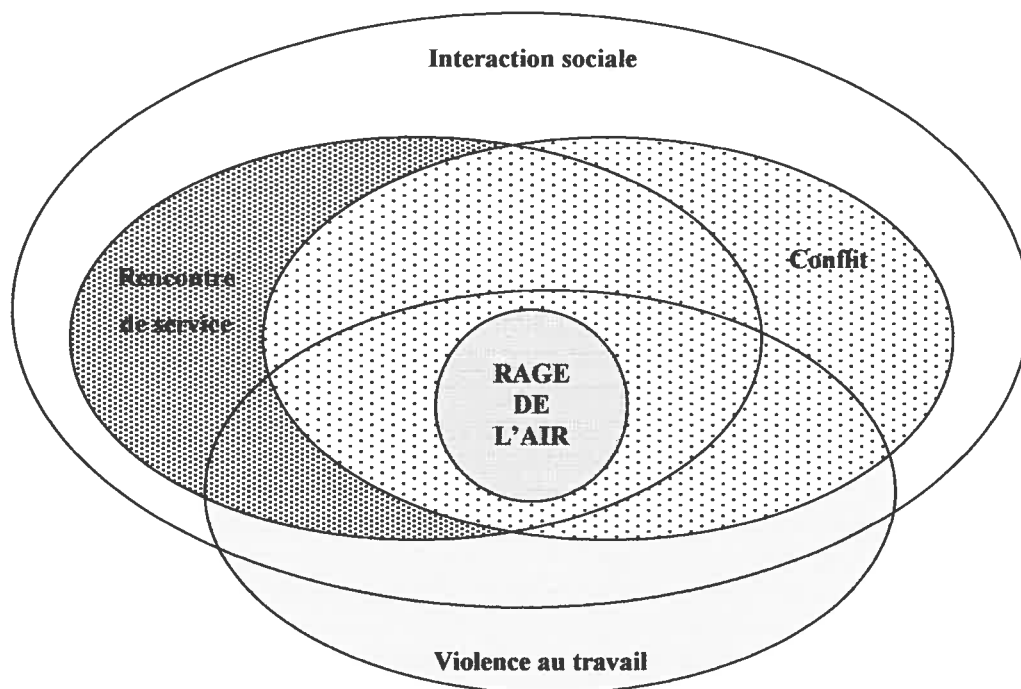
La rencontre de service a été également considérée comme pertinente, puisqu'elle précise le type d'interaction sociale qui se déroule entre les deux participants, respectivement une rencontre formelle entre des fournisseurs directs de services, et leurs clients.

Le conflit représente, lui aussi, un concept clé dans l'approche des incidents de rage de l'air, dans la mesure où les interactions entre les passagers et les membres des équipages, lors de tels incidents, présentent des incompatibilités, désaccords ou différences, et peuvent se caractériser, ainsi, comme des conflits interpersonnels.

Finalement, la violence au travail a été retenue, à cause de la présence d'actes d'agression verbale et physique, manifestés surtout à l'endroit des personnes qui exercent leur travail, dans ce cas, les membres des équipages.

Comme nous l'avons mentionné auparavant, nous réitérons que la réalisation de cette deuxième partie de revue de littérature ne comporte pas une influence contaminante sur le processus proprement dit d'interprétation. Métaphoriquement parlant, les quatre concepts d'encadrement ont constitué des « tiroirs » vides, la tâche de les remplir nous revenant en exclusivité.

La Figure 9 présente les quatre concepts directeurs abordés par cette partie de la revue de littérature, qui encadrent le concept central de notre recherche, la rage de l'air.



*Figure 9 : Diagramme de l'encadrement de la rage de l'air par quatre concepts directeurs, Stoian (2006).*

Ainsi, cette figure postule que la rage de l'air se présente comme :

- une interaction sociale,
- conflictuelle,
- qui se déroule lors d'une rencontre de service (entre le passager, comme client, et les membres de l'équipage, comme employés et fournisseurs de services),
- et qui représente un acte de violence au travail.

## CHAPITRE III : LA MÉTHODOLOGIE

### Introduction

#### *L'objet et le positionnement de la présente recherche*

L'objet de la présente recherche est la rage de l'air. Spécifiquement, nous nous proposons d'entreprendre une étude qualitative exploratoire-analytique qui vise la dynamique comportementale des interactions qui ont lieu entre les passagers aériens et les membres des équipages, lors d'incidents désignés comme la rage de l'air.

Cette recherche est menée dans une démarche interprétative-herméneutique (voir des détails plus loin, dans le sous-chapitre « Aspects théoriques de la méthodologie utilisée »).

#### *Les questions de recherche*

Le but de notre étude prend la forme de la question de recherche suivante : « Quels seraient les modèles comportementaux des interactions entre les passagers et les agents de bord, lors des incidents de rage de l'air ? » (nous envisageons de trouver au moins un tel modèle). Afin de trouver une réponse, tel que suggéré par Creswell (1994), nous ajoutons deux questions secondaires:

- Quelle est la dynamique des interactions entre les passagers et les agents de bord, lors des incidents de rage de l'air?



- Quels sont les comportements les plus significatifs, mis en évidence par cette dynamique?

Ces questions secondaires ont pour objectif de centrer l'intérêt de notre recherche sur les aspects dynamiques des interactions (la première question), et de révéler les comportements concluants (la deuxième question).

### *Les délimitations de l'objet de la recherche*

Par rapport aux incidents de rage de l'air que nous examinons, nous envisageons les délimitations suivantes :

- Circonstancielle, soit liées aux lieux et aux moments où les événements se produisent : Nous analysons des incidents qui se sont déroulés en aéronef, en vol ou au sol. Pour ces derniers nous incluons les phases de prédécollage ou de postatterrissage. Nous écartons les incidents survenus avant l'embarquement ou après le débarquement, voir dans l'espace public de l'aéroport.
- Attributionnelle : Nous abandonnons la prémisse que le passager soit toujours à l'origine des incidents de rage de l'air. Nous postulons, donc, que les employés des compagnies aériennes, notamment les membres des équipages, peuvent l'être également.
- De l'intérêt de recherche : Nous visons uniquement la dynamique comportementale des interactions. Les aspects motivationnels explicatifs sont écartés.

## Aspects théoriques de la méthodologie utilisée

Le présent sous-chapitre traite des aspects théoriques de la recherche qualitative, aspects qui sont directement reliés à la présente recherche, et qui nous ont guidés dans l'élaboration du projet de recherche, et plus tard, dans sa réalisation.

### *Les caractéristiques de la démarche interprétative de recherche*

Nous avons annoncé plus tôt, que notre recherche est menée dans une démarche interprétative. Cette démarche fait partie d'une série de trois types de recherche en sciences humaines : positiviste, interprétative, et critique-émancipatrice (Orlikowski et Baroudi, 1991, tel que cités par Mertens, 1998). Les deux premiers types sont les principaux, puisque la recherche critique-émancipatrice trouve ses racines dans celle interprétative.

La recherche positiviste et celle interprétative forment une dichotomie : elles s'opposent l'une à l'autre, tout en se complétant. Comparativement à la recherche positiviste, la démarche interprétative, dans laquelle notre recherche s'inscrit, présente les caractéristiques suivantes :

- Dimension ontologique<sup>10</sup> : Les recherches interprétatives tentent généralement de comprendre les phénomènes à travers les significations que les personnes leurs attribuent. Si la recherche positiviste appuie l'idée d'une réalité objective et universelle, la recherche interprétative avance l'existence d'une multitude de réalités socialement construites, qui sont accessibles par la voie du langage, de la conscience ou des significations partagées (Mertens, 1998). Les recherches interprétatives

---

<sup>10</sup> Examine la nature de la réalité tel qu'approchée par la recherche.

consacrent, donc, moins d'importance à l'objectivité de la réalité, et plus à sa véracité. La vérité interprétative, devient ainsi une vérité multiple (puisqu'elle reflète une réalité multiple), et évolutive (puisque cette réalité est construite).

- Dimension épistémologique<sup>11</sup> : La recherche positiviste est souvent appelée « empirique » (Mertens, 1998), puisqu'elle est fondée sur le paradigme expérimental dont le but est la prédiction. Elle est aussi nommée « quantitative » (Mertens, 1998), puisqu'en quête d'objectivité, la seule lecture qu'elle accepte de la réalité, est celle à partir de mesures. Quant à la recherche interprétative, elle porte également le nom de « constructivisme » (Mertens, 1998), puisqu'elle est fondée sur le paradigme de l'expérience visant la compréhension. Souvent elle est nommée « qualitative » (Mertens, 1998), puisqu'en quête d'une vérité, elle fait la lecture de la réalité à l'aide d'interprétations.
- Dimension méthodologique<sup>12</sup> : À l'opposée de la recherche positiviste, où des hypothèses sont émises afin d'être testées, la recherche interprétative débute par des questions de recherche. Ces questions sont soumises, pendant le déroulement de l'étude, à un processus d'évolution. Cela aide non seulement à mieux cibler la problématique, mais également à adapter l'approche de recherche, selon les besoins révélés en cours de route. Il s'agit donc d'une différence épistémologique entre l'expérimentation et l'expérience, qui au niveau méthodologique conduit à l'application du principe de l'émergence (spécifique aux recherches interprétatives) versus celui de la planification (spécifique aux recherches positivistes).

---

<sup>11</sup> Observe surtout la nature des connaissances véhiculées par la recherche, ainsi que la relation entre le chercheur et l'objet de la recherche.

<sup>12</sup> Fait référence à la manière dont le chercheur va obtenir les connaissances convoitées.

*Les caractéristiques d'une recherche visant la découverte*

Notre recherche vise la découverte de modèles comportementaux dans les interactions entre les passagers et les membres des équipages, lors des incidents de rage de l'air. Selon Creswell (1996), Glaser et Strauss (1971), Patton (1990), Silverman (1993), et Tesch (1990), toute recherche orientée sur la découverte devrait partir à zéro, cela pour empêcher sa contamination avec les théories existantes. Un « départ à zéro absolu » nécessiterait ainsi, la libération de la totalité du savoir, provenant de tous les domaines qui encadrent le phénomène à l'étude. Une telle démarche si extrême est rarement utilisée. La plupart du temps, il s'agit d'une démarche nuancée, personnalisée aux besoins de la recherche (Stebbins, 2001). Certaines connaissances, provenant des domaines qui encadrent la problématique à l'étude, sont souvent indispensables à l'orientation du chercheur dans l'interprétation de ses données. Cependant, dans un pareil cas, il ne s'agit plus d'un départ à zéro absolu. Pour décrire ce qui pourrait représenter un départ à zéro non absolu, Glaser et Strauss (1967), et Strauss et Corbin (1990), parlent du « développement de la sensibilité théorique<sup>13</sup> » du chercheur. Cette stratégie consiste dans la lecture des textes scientifiques qui traitent justement des différents domaines d'encadrement du phénomène à l'étude. Le chercheur devrait se résumer à assimiler uniquement des éléments d'encadrement conceptuel (les « concepts sensibilisateurs », selon Glaser, 1978, et Stebbins, 2001).

Les deux stratégies, celle du départ à zéro non absolu et la sensibilité théorique du chercheur, ont été adoptées par la présente recherche. Elles ont constitué l'objectif de la

---

<sup>13</sup> Capacité d'identifier, de rassembler, et d'interpréter les données pertinentes.

deuxième partie de la revue de littérature, portant sur l'encadrement conceptuel de la rage de l'air. Pendant cette partie de la revue de littérature, nous avons soigneusement évité tout savoir qui aurait pu se substituer à nos interprétations de données, surtout lors du codage.

### *La collecte de données en recherche qualitative - échantillonnage*

Le choix de l'échantillon dans la recherche qualitative représente un aspect plutôt controversé. Selon Onwuegbuzie et Leech (2005), trois approches sont présentes. Ce sont :

- l'adoption inconditionnelle par la recherche qualitative, des stratégies d'échantillonnage qui fonctionnent dans la recherche quantitative;
- la différenciation des stratégies entre la recherche qualitative et celle quantitative;
- la négation du problème d'échantillonnage en recherche qualitative.

L'approche la plus populaire est celle qui différencie les stratégies des recherches qualitatives de celle quantitatives, vu que les besoins de ces deux types de recherche sont différents. De façon plus explicite, cela signifie qu'en recherche quantitative, le but étant de vérifier des hypothèses sur une population, l'échantillon doit répondre au critère de représentativité. Dans ce sens, les éléments de l'échantillon doivent être choisis sur une base probabiliste. En recherche qualitative, le critère de représentativité et l'échantillonnage probabiliste ne sont pas appropriés, puisque ce type de recherche ne propose pas une généralisation de ses résultats à une population (Onwuegbuzie et Daniel, 2003). En recherche qualitative, le but étant de découvrir et de comprendre un phénomène à travers ses significations, l'échantillonnage doit forcément identifier les cas

les plus pertinents par rapport à la problématique étudiée. Ainsi, dans les recherches qualitatives, le critère de représentativité, fait place à celui de pertinence. Pour satisfaire ce critère, l'échantillon est établi selon un processus délibéré de sélection d'« unités » à examiner, processus qui porte le nom d'échantillonnage « ciblé » ou « raisonné » (Maxwell, 1996).

De ces considérations découle une autre différence entre les deux types d'échantillons : en recherche quantitative ces derniers sont prédéterminés et stables, tandis qu'en recherche qualitative ils peuvent évoluer selon les besoins ou problèmes apparus en cours de recherche. Selon Lincoln (1995), l'échantillonnage en recherche qualitative doit être émergent, séquentiel, et flexible.

Un autre aspect important est celui de la taille de l'échantillon. En recherche quantitative, pour des raisons de représentativité, l'échantillon ne peut pas être trop restreint. Pour déterminer sa taille idéale, il existe des formules mathématiques qui prennent en considération la population d'où l'échantillon est extrait, ainsi que le niveau de confiance souhaité. En recherche qualitative, même si la taille de l'échantillon est généralement plus petite, pouvant même aller jusqu'à l'étude d'un seul cas, elle présente beaucoup de variation. Par exemple, les études ethnographiques utilisent des échantillons plus larges que les études phénoménologiques. Quant au critère qui détermine la taille des échantillons en recherche qualitative, il est celui de *saturation*. La saturation est atteinte lorsque l'ajout de toute information ne permet plus d'enrichir de façon significative les concepts et la théorie élaborés, autrement dit, quand l'information devient redondante.

Tous les éléments mentionnés plus haut, respectivement l'utilisation d'un échantillonnage ciblé, et l'application du critère de saturation, ont été adopté dans la

présente recherche. Ils sont exposés plus bas, dans le sous-chapitre « La collecte de données ».

*L'analyse de données en recherche qualitative - approches, méthodes, et techniques*

La démarche privilégiée pour l'analyse de données qualitatives est celle nommée interprétative. Trois approches méthodologiques se trouvent à la base de cette démarche : l'herméneutique, la phénoménologie, et l'ethnométhodologie (Walsham, 1995). L'approche herméneutique concerne directement notre étude. Elle se distingue par la prérogative du chercheur de faire des interprétations, sans aucune intrusion dans le phénomène étudié (Tesch, 1990). À l'opposée, les approches phénoménologique et ethnométhodologique prévoient que les interprétations sont données par les participants au phénomène respectif.

Au niveau des méthodes, la recherche qualitative en privilégie deux : l'analyse et la synthèse. Ce sont des méthodes générales de recherche scientifique, qui sont utilisées davantage par la recherche qualitative, grâce à leur capacité d'approfondissement des connaissances.

L'analyse consiste en la décomposition de l'objet étudié afin de le connaître le plus en détail possible. La synthèse est la méthode inverse de l'analyse, qui consiste dans la recomposition d'un ensemble, à partir de parties. Souvent, une même recherche qualitative utilise les deux méthodes. C'est effectivement le cas de la présente recherche, où les deux méthodes ont été employées successivement. Les détails liés à l'utilisation de ces méthodes dans notre recherche sont présentés dans le sous-chapitre « La réalisation de la présente recherche ».

Les données de la présente recherche sont textuelles. Pour ces données, l'outil privilégié d'analyse le représente le « codage ». Celui-ci consiste en la fragmentation du document textuel en parties qui reçoivent des étiquettes (Van der Maren, 1996). Ces étiquettes sont chargées de significations, raison pour laquelle elles portent aussi le nom de « concepts ». Quant à la synthèse, elle suit généralement l'analyse. En effet, elle s'applique aux concepts issus de l'analyse. Dans un premier temps, cette méthode permet de former des classes de concepts. Par la suite, dans une phase plus avancée, elle génère des catégories de rang supérieur, pour aboutir avec l'élaboration de modèles et éventuellement de théories. Cette dernière phase représente une induction, soit, une généralisation.

Van der Maren (1996) présente ce processus d'analyse et de synthèse, de la manière suivante : Au début il s'agit de ramasser le matériel, qui consiste en observations de cas, de situations ou d'individus. Par la suite, analyser ce matériel, en le découpant en « unités qui sont traduisibles dans un langage technique, commun ». Ce découpage facilite la comparaison et la classification autour de thèmes. La procédure porte le nom de « codage ». Ce codage est « ouvert » s'il est « sans rubriques, ni catégories a priori : on ne dispose pas à l'avance d'un lexique indiquant à quel symbole (code) doit correspondre telle unité de sens. Dans ce cas, le lexique se composera en cours de codage. Chaque opération de codage produit une nouvelle entrée lexicale lorsqu'elle utilise une nouvelle marque. » (p.436). L'étape suivante consiste en la synthèse des résultats de l'analyse, afin de dégager des catégories « plus globales, générales ou plus abstraites » que ce qui avait été observé. Cette opération porte le nom de « réduction ou condensation ». À la fin de la synthèse ils se dégagent, par induction, des régularités, des relations ou des



enchaînements qui permettent de donner du sens, et qui mettent en évidence des significations générales d'une collection d'événements particuliers. Cela porte le nom d'élaboration d'« hypothèses induites ».

Dans le même sens, Patton (1990), parle de l'analyse inductive, qui commence avec des observations spécifiques et se déploie vers des modèles généraux. Dans ce type d'analyse, écrit-il, « les catégories, les thèmes, et les modèles, émergent des données - ils ne sont pas imposés avant la collecte ou l'analyse de celles-ci » (p.44).

Une méthode plus formalisée<sup>14</sup> d'analyse et synthèse de données à caractère textuel, est fournie par la « Théorie enracinée » (« the Grounded Theory ») de Glaser et Straus (1971). Cette méthode, comme une grande partie des recherches qualitatives, suit une démarche inductive<sup>15</sup>. Ce qui la distingue est l'accent particulier mis sur l'encrage des résultats théoriques dans les données concrètes. Cela s'accomplit par la mise à l'écart de tout postulat a priori et de toute hypothèse non vérifiée. Dans cette méthode, l'analyse, la synthèse, et l'induction finale, se réalisent par le biais de trois types de codage, à trois dimensions chacun. Les trois types de codages sont émergents, et visent : les éléments (le codage « ouvert »), les relations (le codage « axial »), et une synthèse des données (le codage « sélectif »). Les trois dimensions qui s'appliquent à chaque type de codage, sont : (a) les « concepts » et les « catégories »; (b) les « propriétés » de ces concepts et catégories, et (c) les « dimensions » des concepts, des catégories, ainsi que de leurs propriétés.

À cause du grand nombre d'opérations à effectuer, la méthode de la Théorie enracinée est appliquée surtout aux données provenant d'un seul document textuel

---

<sup>14</sup> Plus poussée en tant que procédure.

complexe ou de plusieurs documents textuels simples. Pour les données provenant de plusieurs documents textuels complexes, des variantes simplifiées de la Théorie enracinée peuvent être utilisées avec une grande efficacité.

Au niveau de techniques d'analyse des données à caractère textuel, la recherche qualitative offre deux options principales : décontextualiste et contextualiste (Maxwell, 1996). La technique décontextualiste comporte, dans un premier temps, la décomposition des textes en petites parties (opération spécifique à l'analyse). Ces parties sont retirées de leurs documents d'origine (voir, de leur contexte), afin de les rassembler, dans un deuxième temps, à l'intérieur de documents nouveaux, créés par le chercheur selon ses intérêts d'étude. Ces nouveaux documents sont, par la suite, interprétés. La technique contextualiste suppose l'analyse d'un texte dans son intégralité. Malgré une décomposition en parties plus petites, les fragments de texte ne sont jamais enlevés de leur contexte, et l'interprétation se fait toujours en relation avec l'ensemble du texte (Maxwell, 1996). Comme procédure, cette technique se fonde sur une analyse non linéaire, formée de boucles « aller-retour » répétées, entre les parties et le tout de chaque document, jusqu'à ce que les significations des parties et celles du tout deviennent cohérentes (liées dans un système), et surtout consistantes (sans contradictions internes) – Kvale (1987), cité par Patton (1990). Ces aller-retour portent le nom de « spirales ou cercles herméneutiques » (Kvale, 1987, cité par Patton, 1990; Tesch, 1990). Le choix de l'une ou de l'autre de ces deux techniques se fait en fonction de l'objectif de la recherche, et de la nature et de la forme des données. Dans le cas de notre recherche, qui étudie la dynamique des interactions, la technique contextualiste est la plus appropriée. Une

---

<sup>15</sup> Du particulier (des données concrètes), vers le général (des théories et des modèles).

décontextualisation des parties des interactions, détruirait l'enchaînement des comportements, par conséquent l'objet de notre étude.

Finalement, concernant les analyses qualitatives de données à caractère textuel, les chercheurs utilisent couramment des outils informatiques. Parmi eux, le plus populaire semble le logiciel N-Vivo. Celui-ci offre des options reliées : au codage, à la recherche selon des critères (désignée par l'opération « search »), et à la modélisation. L'option de codage est la plus développée de tous les trois, et son utilisation est indiquée pour tout type d'analyse, indépendamment de la technique contextualiste ou décontextualiste. Pourtant, l'option de recherche selon des critères n'est pertinente que par rapport à la technique décontextualiste, malgré un puissant moteur de recherche et la possibilité d'employer plusieurs types de critères. Les résultats de telles recherches se présentent sous forme de nouveaux documents, qui regroupent des parties de texte retirées de leur contexte initial, ce qui contrevient à une analyse de type contextualiste. En fin, l'option de modélisation facilite principalement le dessin de diagrammes. Sa force réside dans l'association des éléments qui participent aux diagrammes, et dans la présence de fenêtres qui dévoilent le contenu des éléments, selon leur nature. Au niveau de relations entre les éléments, cette option est peu évoluée. En effet, elle se résume à un simple graphisme, sans possibilité de définitions, ni de composition de typologies. Nous concluons, donc, que le logiciel N-Vivo est plus utile aux analyses décontextualistes qu'à celles contextualistes.

### *Les résultats de la recherche qualitative*

Le but ultime de l'analyse de données en recherche qualitative consiste en la construction de modèles et/ou de théories liés au phénomène à l'étude. Comme Merriam (1998) le précise, l'analyse s'achève par l'élaboration d'inférences, par le développement de modèles ou par la genèse de théories. Ce processus porte le nom global de « théorisation » : « Theorizing is defined as the cognitive process of discovering or manipulating abstract categories and the relationships among those categories. » (Merriam, 1998, p.188).

Tesch (1990) affirme que les résultats de l'analyse représentent une sorte de synthèse de haut niveau, une image large et soutenue, qui se présente sous forme de :

« a 'composite summary' (Hycner, 1985), a description of 'patterns and themes' (Patton, 1980, p. 302), a 'final order' (Lofland, 1971), an 'identification of the fundamental structure' of the phenomenon studied (Colaizzi, 1978), a 'provisional hypothesis' (Turner, 1981), a new concept or 'theoretical category' (Lazerfeld, 1972), or a 'substantive theory' (Glasser and Strauss, 1967). » (p.97)

Van der Maren (1996) parle du « modèle induit », comme d'une « représentation réduite de l'objet ». Celle-ci serait une « mise en forme parlante, visible en un coup d'œil, manipulable, d'un ensemble d'événements ou de faits » (p.450). Selon le même auteur, du point de vue de leur forme, les modèles pourront être physiques, schématiques ou langagiers.

Miles et Huberman (1994) ajoutent :

« Une bonne théorie, comme le suggère Glaser (1978), est une théorie dont les catégories correspondent (ou correspondent désormais) aux données; en résonance avec le cœur du phénomène; qui peut être utilisée pour expliquer, prédire et interpréter les événements, et qui est modifiable. » (p.258)

Les mêmes auteurs, en citant Rein et Schon (1977), postulent :

« la théorie est une sorte de carte qui cherche à généraliser le récit. Une théorie plus élaborée peut être appelée modèle, elle est alors dotée d'une série de propositions connexes qui précisent un certain nombre de composantes et leurs relations. » (p.258)

### *La validation de la recherche qualitative*

Tout comme le problème d'échantillonnage, la question de validation en recherche qualitative est, elle aussi, confuse et controversée. Onwuegbuzie et Daniel (2003) mentionnent que dans la littérature, il y a eu dernièrement une « myriade de méthodes » cherchant à confirmer la vraie valeur des résultats et des interprétations.

Nous avons remarqué que les propositions concernant les critères de validation en recherche qualitative s'organisent, généralement, autour de cinq courants :

- le rejet complet de toute tentative de validation : courant post moderne<sup>16</sup>;
- des attitudes de type « tout peut aller » : courant relativiste;
- une position favorable à la mise en place de certains principes, afin de maintenir la rigueur. Ces principes permettraient de personnaliser les critères de validation aux besoins spécifiques des recherches : courant au caractère fonctionnaliste;
- l'exigence d'une symétrie entre les critères de validation en recherche qualitative et ceux en recherche quantitative : courant au caractère « maniériste<sup>17</sup> », qui cherche à transférer la rigueur par une équivalence forcée entre deux types de recherches fondamentalement opposées;
- la proposition selon laquelle les critères de validation des recherches quantitatives devraient être identiques à ceux des recherches qualitatives : courant positiviste, transféré à la recherche interprétative.

---

<sup>16</sup> Les dénominations sont généralement ceux employés par Onwuegbuzie et Daniel (2003).

Le premier courant, celui du rejet de toute validation, représente une des deux positions extrêmes. Il est soutenu par les auteurs qui prétendent que la validation des recherches qualitatives est futile (Wolcott, 1990, cité par Onwuegbuzie et Daniel, 2003), puisque ces recherches supposent des réalités multiples et subjectives. Onwuegbuzie et Daniel (2003) croient que cette attitude est due à un lien étroit que ces auteurs établissent entre la validation et le positivisme. Ainsi, en rejetant le positivisme, ils rejettent aussi l'idée plus générale de validation.

Le deuxième courant, celui de l'« anything goes » (Onwuegbuzie, 2002), représente une option, qui, par sa nature peu rigoureuse, remet dans les mains du hasard la crédibilité des résultats de recherche.

Le troisième courant, aux fondements fonctionnels, est soutenu par Onwuegbuzie et Daniel (2003), qui écrivent :

« In order to be taken seriously, qualitative researchers must be accountable fully at all phases of their research study, including the data collection, analysis, and interpretation stages. » (General Errors in Qualitative Research, ¶ 3)

Comme critères de validation, ces auteurs suggèrent la légitimité des résultats (qui consiste dans la crédibilité, la critique externe, et la consistance interne), la légitimité des interprétations (qui fait allusion à la transparence et aux justifications apportées par le chercheur), et la fiabilité ou la crédibilité (qui comporte la triangulation<sup>18</sup> des sources de données, des méthodes, et des théories).

---

<sup>17</sup> Imitation superficielle (de la forme seulement), sans justification.

<sup>18</sup> « Comparer les traces de plusieurs observateurs ou comparer les interprétations (ou les théories) de plusieurs analystes se rapportant à un événement ou situation » (Van der Maren, 1996).

Le quatrième courant, qui propose une symétrie entre les critères de validation des recherches qualitatives et quantitatives, est appuyé par Guba et Lincoln (1985, 1989). Ils recommandent les critères de validation suivants :

- la crédibilité, qui en recherche quantitative pose le problème de validation interne, et en recherche qualitative celui de triangulation et de consensus;
- la transférabilité, qui en recherche quantitative réfère à la généralisation, et en recherche qualitative à la validité externe;
- la confiance (« dependability »), qui en recherche quantitative fait référence à la fiabilité, et en recherche qualitative à la justification de toutes les actions de recherche entreprises;
- la confirmabilité, qui en recherche quantitative pose le problème de l'objectivité, et en recherche qualitative, ceux de : la neutralité du chercheur, la possibilité de retracer les sources des données, et la logique explicite des interprétations;
- l'authenticité, soit l'équilibre entre les perspectives, les valeurs, et les croyances, critère qui ne présente pas d'équivalent dans la recherche quantitative, et qui a été introduit par Guba et Lincoln (1989), à partir des propositions de Stainback et Stainback (1988).

Finalement, le cinquième courant prend la deuxième position extrême, au pôle opposé avec le premier courant. Ses adeptes sont ceux qui considèrent que les critères de validation en recherche qualitative devraient être les mêmes que ceux en recherche quantitative (Goetz et LeCompte, 1984; Miles et Huberman, 1984).

À part les cinq courants principaux, plusieurs chercheurs proposent des listes moins structurées de critères de validation. Eisner (1991), cité par Hoepfl (1997), suggère

la cohérence (« avoir du sens », pouvoir retracer les preuves, et assurer une « corroboration structurale »), le consensus avec d'autres chercheurs ou lecteurs, et l'utilité instrumentale de la recherche (qui réfère à la compréhension du phénomène étudié). Mertens (1998) propose la fiabilité (« dependability »), la crédibilité, la confirmabilité, la transférabilité, l'authenticité, et le rôle émancipateur. Creswell (1996), ajoute à cette liste la confrontation des résultats avec d'autres théories, et la triangulation.

Parmi toutes ces possibilités, pour notre recherche nous avons choisi l'option fonctionnelle (la troisième). Nous visons ainsi les critères de validation qui répondent aux besoins spécifiques de notre recherche. Inspirés par Onwuegbuzie et Daniel (2003), nous avons bâti un système de validation basé sur quatre critères principaux qui énoncent la problématique de validation, et plusieurs critères secondaires qui ont un rôle opérationnel. Les quatre critères principaux sont :

- la *légitimité* des choix d'actions concrètes de recherche (telles que l'échantillonnage, l'analyse, la synthèse, et la modélisation);
- la *fiabilité* méthodologique (la capacité des actions proposées dans le projet de recherche, de produire les résultats attendus);
- la *crédibilité* des intrants (les données) et des extrants (les résultats);
- la *rigueur* praxéologique (l'interdiction des changements « ad hoc » du projet de recherche, lors de sa réalisation).

Le Chapitre VI apportera plus de détails sur la validation de la présente recherche.



### La réalisation de la présente recherche

Dans ce sous-chapitre nous présentons un résumé du projet de la recherche, ainsi que la description de sa mise en application concrète. Plusieurs précisions proviennent du journal de recherche, auxquelles nous avons ajouté des commentaires justificatifs.

#### *Le choix parmi les trois options du projet de recherche*

Lors de l'élaboration du projet de recherche (encadré sous le nom de « projet de thèse »), trois options ont été envisagées :

- La première, qui est aussi la plus courte, proposait que les données soient colligées uniquement à partir de 20 à 30 rapports d'incidents de rage de l'air, provenant de la base de données de l'ASRS. L'analyse de ces données aurait dû se faire selon une approche herméneutique, à l'aide d'une technique contextualiste. Les résultats envisagés portaient sur la découverte des modèles comportementaux-interactionnels. Le visée de découverte exigeait, d'un côté, que la recherche parte à zéro, et de l'autre, que les résultats obtenus soient intégrés dans le savoir actuel, lors d'une phase finale de consolidation, par une technique de triangulation avec les théories existantes (Creswell, 1994).
- La deuxième, un peu plus longue, ajoutait à la première, une phase de confirmation des résultats, juste avant la phase de consolidation. Cette confirmation aurait été faite par le biais des entrevues avec des agents de bord ayant vécu des incidents de rage de l'air. L'analyse des données de ces entrevues aurait été pratiquée par l'utilisation de l'approche phénoménologique, à l'aide d'une technique décontextualiste.

- La troisième variante, la plus longue de toutes, complétait la deuxième par une nouvelle dimension de recherche, celle explicative. Tout comme pour la confirmation, l'explication des résultats aurait dû se faire, au moins partiellement, à partir de données provenant d'entrevues avec des agents de bord ayant vécu des incidents de rage de l'air, à l'aide de l'approche phénoménologique et de la technique décontextualiste. Une deuxième partie des explications aurait été apportée par des théories existantes, lors de la phase de consolidation des résultats.

Vu les limitations spécifiques à une recherche doctorale, soit des contraintes de temps et de ressources financières, auxquelles se sont ajoutés des aspects de non faisabilité (l'impossibilité d'avoir accès à certaines données), nous avons été forcés d'opter pour la première option.

#### *Les étapes de la recherche*

Nous avons présenté dans le chapitre « Introduction », les sept étapes de la présente recherche. Nous les résumons :

1. La première partie de la revue de littérature, qui a aidé à l'approfondissement du sujet à l'étude- la rage de l'air, et qui a contribué au positionnement de la recherche.
2. La deuxième partie de la revue de littérature, qui a favorisé le développement de la sensibilité théorique du chercheur. Son rôle a été de faciliter l'encadrement de la recherche par les domaines convergents, sans cependant contaminer la conceptualisation réalisée pendant l'analyse des données.
3. La collecte de données, qui a été réalisée à partir de rapports d'incidents de rage de l'air provenant de la base de données de l'ASRS.

4. L'analyse, la synthèse et la modélisation, qui ont comporté : trois niveaux de codage des données, l'élaboration de schémas de chaque incident, la découverte d'un modèle théorique général des incidents, et la découverte de plusieurs modèles comportementaux des incidents .
5. La troisième partie de la revue de littérature, qui représente une forme particulière de validation des résultats, que l'on a nommée la consolidation<sup>19</sup>. Elle a consisté dans la confrontation de nos résultats avec ceux d'autres chercheurs.
6. La validation de la recherche, qui comporte la vérification des quatre critères principaux énoncés dans le projet de recherche : la crédibilité, la fiabilité, la légitimité, et la rigueur.
7. La rédaction du rapport de recherche et de la thèse, étape formelle achevée avec le dépôt de cet ouvrage.

Les deux premières étapes ont été déjà détaillées dans les deux premiers chapitres, intitulés « La rage de l'air » et « L'encadrement de la rage de l'air ». Les problématiques de la troisième et de la quatrième étape, qui constituent le cœur de la recherche, sont présentées dans le chapitre en cours, et la cinquième et la sixième étape, sont présentées plus loin, dans deux chapitres qui leurs sont spécialement dédiés. Quant à la septième étape, elle se concrétise dans tout ce travail.

---

<sup>19</sup> Une intégration des nouveaux résultats dans le savoir actuel, la consolidation suppose la comparaison de nos résultats avec ceux d'autres chercheurs. Les critères principaux de comparaison sont : la cohérence, la consistance, et la nouveauté des résultats obtenus, par rapport au savoir existant.

### *La collecte de données*

Les données de la présente recherche sont constituées par le contenu de 25 rapports d'incidents de rage de l'air, dont 24 ont été extraits de la base de données de l'ASRS de NASA, et un provient des médias. Ce rapport provenant des médias raconte un cas survenu sur un vol d'une compagnie aérienne britannique. Sa narration est donnée comme exemple à l'Annexe 2.

La base de donnée de l'ASRS de NASA, couvre toute l'information reliée à la sécurité et à la sûreté des vols, à partir de l'année 1978 et jusqu'à présent. À notre connaissance, les données proviennent de compagnies aériennes enregistrées aux États-Unis. Les rapports décrivant les incidents de rage de l'air ne représentent qu'une partie infime, la base se concentrant surtout sur des incidents techniques et accidents d'aviation.

Les rapports sur les incidents de rage de l'air ont les caractéristiques suivantes :

- Ils sont constitués de deux volets : (a) standardisé, qui contient les caractéristiques du vol pendant lequel l'incident s'est produit (par exemple : la durée du vol, les aéroports de départ et de destination, le type d'aéronef, etc.), et (b) non standardisé, qui est formé du rapport proprement dit, présenté sous forme de narration;
- Ils ont été écrits dans un délai très court à la suite des incidents, par conséquent ils présentent un niveau élevé de précision;
- Ils comprennent beaucoup de données factuelles concernant les deux parties impliquées, les passagers et les membres des équipages;
- Ils sont confirmés par deux ou trois personnes, en plus du rapporteur;
- Ils sont indépendants les uns des autres, puisqu'ils décrivent des cas de rage de l'air distincts, sans aucun lien entre eux;

- Ils sont indépendants par rapport à la base de données qui les rassemble, car la base de donnée NASA-ASRS ne fait aucune exclusion ou sélection parmi les rapports qui lui sont soumis;
- Ils sont confidentiels, puisque l'ASRS occulte les noms des informateurs et des compagnies aériennes;
- Ils sont soumis sur une base volontaire;
- Ils constituent des données invoquées (Van der Maren)<sup>20</sup>.

Lors de notre demande de consultation de la base de données de l'ASRS, seuls des fichiers en format électronique étaient disponibles. L'accès se faisait sur le web, par l'entremise d'un moteur de recherche. Pour couvrir un plus grand nombre de rapports, nous avons fait l'utilisation de mots clés évoquant :

- des comportements mentionnés par les différentes définitions de la rage de l'air, tirés de la première revue de littérature (exemples : harcèlement, abus verbal, insulte, agression, violence, etc.);
- des causes d'incidents de rage de l'air, elles aussi mises en évidence lors de la première revue de littérature (exemples : alcool, drogues, fumer, siège étroit, bagage, téléphone cellulaire, ordinateur portable, etc.).

Nous n'avons pas limité cette recherche à une période de temps précise, puisque nous avons constaté que le nombre total de rapports reliés à la rage de l'air était trop réduit. En conséquence, nous avons permis au moteur de recherche d'effectuer le tri uniquement à partir de mots clé, sans considérer les dates auxquelles les événements consignés se sont produits.

---

<sup>20</sup> Les données invoquées sont celles dont l'existence est indépendante de la recherche respective.

En effectuant la recherche à partir de mots clés et sans date, nous avons remarqué que la plus grande concentration de données apparaissait durant la période de 1996 à 2004. De plus, en parcourant plusieurs rapports, nous nous sommes rendu compte que les rapports déposés avant 1996 étaient plutôt courts et pauvres en information. Nous avons, donc, décidé de retenir uniquement les rapports introduits dans le système entre 1996 et 2004. Un nombre de 188 a été ainsi retenu après cette première opération de sélection.

Nous avons soumis les 188 rapports à une deuxième opération de sélection. Cette sélection représente un échantillonnage raisonné « selon des critères » (le choix de cas qui rencontrent quelques critères - Patton, 1990). Les critères de sélection des rapports, reliés à nos besoins de recherche, sont les suivants :

- La richesse de l'information : afin de procurer suffisamment de matériel à l'analyse.
- Le degré élevé d'authenticité : pour assurer un matériel de bonne qualité et rendre ainsi l'analyse plus efficace. Les rapports sélectionnés sont ceux qui présentent une expression simple, précise, et peu formalisée (à l'exception du jargon professionnel).
- Le contenu factuel : afin d'atteindre le but de la recherche et défendre l'objectivité de l'analyse. Ce critère présente deux volets : (a) la sélection des rapports qui racontent le déroulement des incidents - aspect relié à l'objectif de découverte de modèles comportementaux, et (b) la sélection des rapports qui présentent des descriptions de faits plutôt que des interprétations des faits - aspect relié à l'objectivité de l'analyse.
- Le degré élevé d'impartialité : afin de renforcer l'objectivité de l'analyse par une information non tendancieuse. Ceci implique la sélection des rapports qui racontent, le plus possible, non seulement la version des membres des équipages, mais également les commentaires des passagers impliqués.

Après l'application de ces critères d'échantillonnage raisonné, nous avons retenu 29 rapports. Un article publié dans les médias sur un autre cas de rage de l'air, a été ajouté aux 29 rapports provenant de la base de données de l'ASRS. Le cas extrait des médias convient aux critères de notre échantillonnage, et sa forme est similaire à celle d'un rapport. De plus, le fait qu'il provienne d'une autre source de données ne pose aucun problème par rapport à notre recherche.

L'échantillonnage nous a produit jusqu'ici 30 rapports, mais, comme suite à une lecture plus approfondie, il est apparu que ce n'étaient pas tous ces rapports qui pouvaient assurer des données crédibles. Le problème de crédibilité des données représente un aspect critique, qui a été défini lors du projet de recherche. Il faut mentionner que les rapports de la base de données de l'ASRS, n'offrent qu'une seule version du déroulement des incidents de rage de l'air, celle des membres des équipages, malgré le fait que certains d'entre eux sont confirmés aussi par des passagers témoins. Comme il est impossible de recueillir la version des passagers impliqués dans ces incidents, il faut regarder cet aspect critique comme un paramètre objectif de notre collecte de données. Afin de minimiser son impact sur la recherche, nous avons dû le gérer. Pour cela, nous nous sommes posé deux questions :

- Premièrement, en quoi la version des membres des équipages pourrait-elle être différente de celle des passagers impliqués dans les incidents de rage de l'air? La réponse met en évidence les deux composantes de ce paramètre : (a) les faits, et (b) les interprétations des faits - puisque des différences peuvent se manifester à ces deux niveaux. Pour réduire l'impact de ces deux composantes sur notre recherche, nous avons utilisé, lors de l'opération d'échantillonnage raisonné, les critères suivants : le

contenu factuel des rapports, le degré élevé d'impartialité (demeurer juste dans la description, comme par exemple, ne pas manifester des préjugés), et le degré élevé d'authenticité (qui favorise la narration peu formalisée). Un autre élément important s'ajoute à ces critères : celui que les rapports soient corroborés par d'autres membres de l'équipage, et occasionnellement ils sont contresignés par des passagers témoins.

- Deuxièmement, dans quelle mesure notre recherche est-elle sensible à ces deux composantes (les faits et leurs interprétations), quand nous connaissons la version d'une seule partie? Si nous regardons le type d'analyse (herméneutique, où le chercheur est celui qui fait les interprétations, et non pas les participants), et l'objet de la recherche (la dynamique des interactions, sans les explications des comportements), nous constatons que notre recherche est peu sensible aux interprétations de faits fournies par les participants, puisque ces éléments ne font pas l'objet de notre questionnement. Pourtant, nous avons dû demeurer vigilants lors de l'analyse des rapports, pour ne pas nous laisser influencés, ni même de façon involontaire, par les interprétations des narrateurs. Pour ne donner qu'un exemple, si un agent de bord avait affirmé qu'un passager « sentait l'alcool », nous avons évité de prendre ce commentaire en considération, à moins qu'il soit appuyé par des données supplémentaires du rapport. Cependant, en ce qui concerne les faits relatés dans les rapports, notre recherche demeure encore sensible. Cette sensibilité est due à l'éventualité que les narrateurs aient pu cacher ou déformer certains faits afin de justifier ou même innocenter leurs comportements. C'est pourquoi, pendant l'analyse des données, nous avons accordé beaucoup d'attention à la cohérence et à la



consistance des faits, tout comme aux confirmations par d'autres témoins ou éléments des rapports.

Malgré la présence d'une seule version des faits, la crédibilité des données de notre recherche semble avoir été assurée. À l'appui de cette opinion se trouve le fait que nous avons dépisté, lors de l'analyse des rapports, plusieurs situations où les agents de bord qui racontent les incidents et qui n'ont aucun intérêt à s'inculper, peuvent être repérés comme responsables de ces incidents. Dans le même ordre d'idées, soulignons que parmi les 30 rapports retenus lors de la collecte de données, 5 furent éliminées dans la phase d'analyse, après une lecture plus approfondie. Ces rapports n'étaient pas crédibles, et par conséquent ils ne nous permettaient pas d'apporter une analyse objective. Nous avons, donc, mené l'analyse sur seulement 25 rapports (pour leur liste, voir l'Annexe 1).

Une dernière opération de la collecte de données a été celle de vérification de la taille de l'échantillon. Comme nous l'avons précisé dans la partie théorique de la méthodologie, cette question repose sur la saturation en information pertinente. Les 188 rapports retenus après la première opération de sélection ont été lus, et nous avons constaté l'existence d'une certaine redondance, qui s'applique également aux 25 rapports qui ont été analysés. Ainsi, ces rapports réussissent à couvrir non seulement l'éventail des facteurs déclencheurs de la rage de l'air, mais aussi les diverses formes de manifestation du phénomène. Parmi les 25 rapports analysés se retrouvent des incidents déclenchés par l'alcool, la fumée dans les toilettes, l'utilisation des téléphones cellulaires et des ordinateurs portables, les conflits causés par l'étroitesse des sièges, etc. Quant aux formes de manifestation, les rapports choisis décrivent des situations où les individus se sont

livrés à des insultes, menaces, et même à de l'agression physique. Avec ces rapports, le critère de redondance, et implicitement celui de la saturation en information pertinente, ont été rencontrés. La taille minimale demandée pour assurer la crédibilité des données a été atteinte, et elle correspond à ce que nous avons envisagé dans le projet de recherche, respectivement de 20 à 30 rapports d'incidents.

### *L'analyse, la synthèse, et la modélisation*

#### *L'immersion dans les données*

Nous avons commencé cette étape de la recherche par une première phase qui a pour but de développer les bases du codage : l'immersion dans les données. Nous avons parcouru 5 rapports parmi les 30<sup>21</sup> retenus, et nous leur avons appliqué une première forme de codage, émergent. Pour chaque rapport nous avons obtenu une succession de codes de comportements. Nous avons comparé les successions dans les 5 rapports, avec l'espoir de dégager des séquences semblables. Toutefois, cela ne s'est pas produit ni pour les 5 rapports, ni pour un lot élargi de 10 rapports d'immersion. C'est à ce moment que nous nous sommes penchés sur les raisons de cet échec. Nous avons compris que la première tentative de codage avait produit, en réalité, deux niveaux de codes entremêlés :

- Un premier niveau descriptif, qui correspond au type de codage ouvert de la Théorie enracinée (voir plus haut, le sous-chapitre « Aspects théoriques de la méthodologie »). Il représente une traduction réductrice (c'est-à-dire, dans un langage de travail<sup>22</sup>) des textes respectifs. Ce premier niveau comprend des concepts qui

---

<sup>21</sup> C'est au cours de l'analyse que nous avons éliminé les autres 5 rapports. Il s'agit de ceux qui ne pouvaient pas rencontrer le critère de crédibilité.

<sup>22</sup> Selon Van der Maren (1996) « un langage technique, commun ».

désignent les comportements des individus, dépourvus de leurs causes ou objectifs. Ces codes ne font, donc, que décrire, le plus objectivement possible, les actions des participants. Cependant, des adjectifs comme « légitime » / « illégitime », « réglementaire » / « abusif », « permanent » / « temporaire », accompagnent souvent les noms de ces codes. Ces adjectifs correspondent aux propriétés et aux dimensions des codes selon la Théorie enracinée.

- Un deuxième niveau, plus analytique et plus abstrait que le premier, et qui vise la compréhension des actions des participants. Concrètement, les codes de ce niveau mettent les comportements des individus en relation les uns avec les autres, par le biais des causes et des objectifs. Par rapport à la Théorie enracinée, ce niveau de codage correspond en quelque sorte au type axial.

Avec ces résultats, nous avons considéré la phase d'immersion dans les données comme étant achevée, ce qui nous a permis de prendre les décisions suivantes pour la phase d'analyse proprement dite :

- développer le codage sur les deux niveaux mis en évidence à la phase d'immersion,
- laisser la procédure d'analyse (et par la suite celle de synthèse, aussi) émerger des besoins de la recherche (selon Onwuegbuzie et Daniel, 2003; Patton, 1990), et utiliser la Théorie enracinée uniquement aux fins de comparaison méthodologique.

Cette dernière décision, a été prise pour des raisons de fiabilité. Comme procédure, la Théorie enracinée appliquée à des documents de la complexité des nôtres, a besoin d'être simplifiée. Or, à cette phase de la recherche, nous n'avions aucun critère pour pratiquer une telle simplification, et cela risquait d'invalidier notre recherche. À la place, nous

avons choisi de laisser la procédure émerger des besoins de la recherche et la comparer et justifier par rapport à la Théorie enracinée.

### *L'analyse proprement dite des données*

En suivant les intérêts de recherche qui portent sur la dynamique des interactions et sur les comportements significatifs, nous avons fixé les unités d'analyse au niveau des séquences de comportements. Plus spécifiquement, nous avons visé les actions et les réactions de chaque participant aux incidents de rage de l'air étudiés. Ce choix a été conservé pour tous les niveaux de codage. Ces niveaux, au nombre final de trois, sont répartis : les deux premiers - à la phase d'analyse, et le troisième - à celle de synthèse.

Nous avons débuté l'analyse par un codage sur les deux niveaux émergés pendant la phase d'immersion dans les données. Nous avons eu la surprise de constater que le deuxième niveau de codage ne constituait aucunement une classification de codes de premier niveau, comme le suggérait Van der Maren (1996). Dans notre cas, plusieurs codes de premier niveau se retrouvaient en même temps sous différents codes de deuxième niveau. Pour ne donner qu'un seul exemple, dans le codage de premier niveau nous avons un élément appelé « coercition », qui fait référence à une action de contrainte. Cet élément se retrouve sous deux codes de deuxième niveau : le « rappel aux normes » et la « punition ». La « coercition » sous « rappel aux normes » signifie, par exemple, un avertissement verbal - l'agent de bord communique à un passager à quelles sanctions il s'expose s'il ne se plie pas aux demandes de l'équipage. D'autre part, la « coercition » sous la « punition » signifie l'emploi d'une procédure de contrainte, par exemple, faire la

demande que la police attende le passager au comportement turbulent lors de l'atterrissage.

Plus encore, notre questionnement apparu en phase d'immersion dans les données a été confirmé : le deuxième niveau de codage n'était pas un codage tout à fait axial. Le codage axial de la Théorie enracinée de Glaser et Strauss (1971) introduit les relations entre les codes ouverts, pendant que notre deuxième niveau de codage inclut les codes du premier niveau auxquels sont rattachées les relations qui les réunissent. Bien qu'il aille dans la même direction que le codage axial (accent mis sur les relations), notre codage de deuxième niveau est plus large. Plus spécifiquement, notre premier niveau de codage vise les actions des participants à des incidents de rage de l'air, actions comprises telles quelles. Au deuxième niveau de codage, ces mêmes actions sont interprétées de manière plus approfondie : elles sont regardées dans leur contexte. La notion de contexte intègre les intentions derrière les actions, soit leurs causes ou objectifs. Donc, les significations des codes de deuxième niveau concernent autant les actions, que leurs intentions. Prenons un exemple : le code de deuxième niveau « punition ». Du point de vue de l'*action*, quand on parle de punition, on fait référence à appliquer une sanction, mais du point de vue de l'*intention* derrière l'application d'une sanction peut se retrouver la correction ou la réprimande d'un comportement indésirable d'une autre personne.

Malgré l'absence d'une confirmation méthodologique explicite de la part d'autres auteurs qui se sont penchés sur l'analyse des données à caractère textuel (respectivement Glaser et Strauss, 1971; Patton, 1990; Van der Maren, 1996), notre décision de poursuivre l'analyse à partir de ces deux niveaux de codage, est légitime. Si nous avions adopté une méthodologie préétablie, la forme de notre deuxième niveau de codage aurait

été sacrifiée et remplacée par un codage moins éloquent. Cette conclusion appuie également une autre décision - celle de laisser la procédure d'analyse émerger directement des besoins de la recherche (Onwuegbuzie et Daniel, 2003; Patton, 1990; Tesch, 1990, tel que cité par Creswell, 1996), au lieu d'adopter une méthode préétablie, dont, par exemple, celle de la Théorie enracinée qui était la plus proche de notre parcours.

En revenant au parcours de l'analyse des données, il faut souligner que lors du codage, nous avons dû pratiquer un rajustement continu entre le premier et le deuxième niveau de codes. Cette opération s'est déroulée à l'aide d'une multitude de cercles herméneutiques (Kvale, 1987, cité par Patton, 1990; Tesch, 1990), dont le rôle a été d'établir la cohérence et la consistance réciproque de ces deux niveaux de codes (pour plus de détails, voir plus haut, le sous-titre « L'analyse de données en recherche qualitative - approches, méthodes, et techniques »). La technique des cercles herméneutiques nous a empêché dès le début d'utiliser, non seulement le logiciel N-Vivo, mais aussi de façon générale, l'ordinateur. Pour bien mener les analyses contextualistes, nous avons eu besoin de regarder plusieurs pages en simultanée, ce qui nous a forcé à travailler sur des feuilles imprimées et collées ensemble, plutôt que sur l'ordinateur. Cette technique a été utilisée pour chaque rapport d'incident. L'ordinateur a été employé uniquement pour la gestion des codes, dans le but d'éviter la création de plusieurs codes pour un même signifiant.

La moitié des ajustements entre les codes de premier et de deuxième niveau a été effectuée lors de l'analyse des 10 premiers rapports (les mêmes sur lesquels nous avons fait l'immersion dans les données). L'autre moitié a été achevée lors du codage des rapports restants. C'est à cette phase que nous avons découvert que 5 rapports ne

fournissaient pas une information impartiale, ce qui rendait le codage de deuxième niveau impossible. En conséquence, nous avons éliminé ces 5 rapports, et nous avons gardé le reste des 25. Ces rapports ont été soumis à un contre codage effectué par un assistant de recherche (voir l'Annexe 4). Lors de la confrontation des deux niveaux de codage obtenus par les deux chercheurs, nous avons constaté une bonne convergence au niveau de la signification des concepts et des catégories, mais plusieurs différences au niveau terminologique. Ces dernières ont été facilement réconciliées. D'autres différences, peu nombreuses, mais importantes pour une analyse contextualiste, ont été enregistrées au niveau de l'emploi des concepts et des catégories pour coder les rapports. Autrement dit, en employant la même terminologie, les deux chercheurs avaient codé différemment les mêmes parties de texte. On a constaté que ces différences provenaient autant de la complexité de certains textes, que des points de vue différents des deux chercheurs sur les séquences comportementales respectives. Ces divergences ont été réglées par des discussions entre les deux personnes, discussions accompagnées par de nombreux retours aux données, toujours à l'aide de cercles herméneutiques, jusqu'à ce que les significations soient apparues cohérentes et solides.

À la fin de l'analyse, nous avons obtenu environ 150 codes de premier niveau, et 14 codes de deuxième niveau. La liste complète de ces derniers se trouve à l'Annexe 3.

### *La synthèse*

Encouragés par le nombre réduit de codes de deuxième niveau, nous avons essayé de trouver des séquences significatives pouvant générer des modèles de dynamique comportementale. Les solutions testées incluaient aussi (selon la Théorie enracinée) des

propriétés des codes : « statuts », « rôles », « pouvoirs », « intérêts », « service », « sécurité », « légitimité », et des dimensions des codes : gravité des comportements et des conséquences (exemples : agression vs violence, verbal vs physique, temporaire vs permanent). Cette tentative de trouver des séquences significatives pouvant générer des modèles de dynamique comportementale à partir de codes de deuxième niveau a échoué.

Comme suite à cet échec, nous avons essayé de synthétiser davantage ces codes, toujours par induction (Merriam, 1998, Patton, 1990, et Van der Maren, 1996). Le résultat se compose de 5 catégories-codes de troisième niveau<sup>23</sup>. Tout comme pour la phase d'analyse, ces résultats ont été obtenus à l'aide de la technique de cercles herméneutiques, qui cette fois ont été moins nombreux. Ces cercles nous ont permis de vérifier la consistance du troisième niveau de codes avec celui du deuxième niveau.

Nous avons annoncé précédemment dans le texte, que le premier niveau de codage est descriptif, et que le deuxième est analytique. Nous introduisons maintenant le troisième niveau de codage. Il a une nature synthétique, et présente la même visée que le codage sélectif de la Théorie enracinée, c'est-à-dire : déceler ce qui est essentiel, de ce qui ne l'est pas. Toutefois, au niveau des moyens, notre troisième niveau de codage ne représente pas une sélection, mais plutôt une réinterprétation. Il est plus proche de la méthode d'analyse des données à caractère textuel décrite par Van der Maren (1996), puisque : la réinterprétation des codes de deuxième niveau a été effectuée par induction, et formellement, ce codage représente une classification des codes de deuxième niveau. Cependant, par rapport à cette dernière remarque, nous devons

---

<sup>23</sup> Au début il en y avait 7, mais deux d'entre elles, les « changements (de contexte et d'acteurs) », ainsi que le « laps de temps » ont finalement été intégrés aux cinq premières.



souligner deux particularités : le fait qu'un des codes de deuxième niveau apparaisse sous deux codes de troisième niveau, et que les codes de troisième niveau incluent certains mémos<sup>24</sup>.

En revenant aux 5 catégories-codes issues de la phase de synthèse, nous pouvons affirmer qu'elles permettent la présentation des incidents de rage de l'air comme des processus dynamiques (voir, des interactions). Ces catégories sont présentées plus en détail au Chapitre IV (« Résultats de la recherche »), sous le nom d'« éléments morpho-fonctionnels fondamentaux de la rage de l'air », puisqu'elles représentent l'essentiel des données contenues dans les rapports d'incidents.

Concluons avec l'observation que, en ce qui regarde l'utilité du logiciel N-Vivo, pour le codage de troisième niveau, tout comme pour celui de deuxième niveau, elle a été uniquement liée à la transcription des 5 catégories-codes obtenues, dans les codes de deuxième niveau rattachés.

### *La modélisation*

La première opération de cette phase de la recherche porte sur l'élaboration de schémas de déroulement des incidents, pour chacun des 25 rapports analysés. Ces schémas présentent, de façon graphique, les relations que nous avons identifiées à l'aide des mémos (notes du chercheur en marge des textes), et qui s'établissent entre les codes de troisième niveau. Lors de l'élaboration de ces schémas, pour assurer la cohérence des résultats, nous avons dû apporter certaines corrections aux codages de deuxième et de

---

<sup>24</sup> Des notes du chercheur en marge du texte analysé, les mémos sont un outil d'interprétation complémentaire au codage, et s'appliquent aux données moins explicites. En l'absence des mémos, ces données risquent de se perdre, puisque le codage ne peut pas les saisir.

troisième niveau. En quelques reprises, les mémos nous ont révélé des nouvelles significations à coder, signification que nous avons omis jusqu'à cette phase. Toutes les corrections ont été réalisées, encore une fois, à l'aide de cercles herméneutiques. Pour cela, le logiciel N-Vivo nous a été très utile, puisqu'il nous a fourni les textes codés des rapports, dans un format propre et facile à suivre.

Après avoir bâti les schémas de tous les rapports analysés, nous avons procédé à une comparaison. Celle-ci est similaire à ce que Merriam (1998) appelle la comparaison « intercas »<sup>25</sup>. Ainsi, nous avons examiné les similarités et les différences (Patton, 1990) entre les enchaînements comportementaux interactionnels des participants dans les 25 schémas. Nous avons regardé : les éléments composants des schémas, leur ordre d'apparition, et les relations qu'ils établissent. Le produit de ces comparaisons se compose des « modèles comportementaux interactionnels ». Ce sont les modèles mentionnés dans la question principale de recherche. Avec eux, le but de notre recherche a été atteint. Pourtant, à part les éléments morpho-fonctionnels fondamentaux qui sont en fait les codes de troisième niveau, et les modèles comportementaux obtenus comme suite à la comparaison des schémas des 25 incidents analysés, cette recherche a donné lieu à un autre résultat. Il s'agit d'un modèle théorique général des incidents de rage de l'air. Ce modèle, qui porte sur l'essentiel de tout incident de rage de l'air, représente une généralisation théorique à partir de rapports analysés. Il est présenté, tout comme les éléments morpho-fonctionnels fondamentaux et les modèles comportementaux, dans le Chapitre IV de cet ouvrage.

---

<sup>25</sup> Dans son approche d'« étude des cas multiples ».

*L'utilisation du logiciel N-Vivo*

Avant de conclure cette partie, il faut souligner quelques aspects liés au logiciel N-Vivo. Nous avons mentionné auparavant que ce logiciel est souvent utilisé dans les analyses décontextualistes, mais qu'il ne semble pas convenir très bien à celles contextualistes. Nous avons également apporté des commentaires sur ses trois options principales : le codage, la recherche selon des critères (désignée par l'opération « search »), et la modélisation (pour plus de détails, voir plus haut, le sous-titre « L'analyse de données en recherche qualitative - approches, méthodes, et techniques »). Cependant, ce qui nous a étonné lors de notre recherche, c'est sa vulnérabilité par rapport aux analyses contextualistes, plus spécifiquement, l'impossibilité de pratiquer des cercles herméneutiques. Faire des dizaines et des dizaines d'aller-retour entre les parties de texte codées et les différents niveaux d'intégration de données dans l'ensemble du document, pourrait être une opération envisageable pour un travail portant sur un ou deux textes pas trop longs, ni trop complexes. Mais, pratiquer des cercles herméneutiques en N-Vivo sur un nombre plus grand de textes ou sur des textes plus complexes, constituerait un exercice fastidieux.

Malgré toutes ces inadéquations dans les analyses contextualistes, N-Vivo nous a surpris par sa qualité en tant qu'outil de support lors de la phase de modélisation. Une fois les textes codés, si on les transcrit en N-Vivo, comme nous l'avons fait, le logiciel est capable de produire des documents très bien organisés et lisibles.

## CHAPITRE IV : LES RÉSULTATS DE LA RECHERCHE

Dans ce chapitre nous présentons trois résultats de cette recherche. Un quatrième sera discuté dans le Chapitre V, intitulé « La consolidation des résultats ».

La présente recherche avait pour objectif la découverte des modèles comportementaux d'incidents de rage de l'air, par une analyse de la dynamique des interactions entre les passagers et les membres des équipages. Cet objectif a été atteint, et il s'est concrétisé dans plusieurs modèles qui seront présentés plus loin. Outre les modèles comportementaux, pendant cette recherche, deux autres résultats ont été mis en évidence : un groupe de cinq éléments fondamentaux qui composent les incidents de rage de l'air, et un modèle théorique général caractérisant la structure de ces incidents<sup>26</sup>. En plus de ces trois résultats, lors d'une étape ultérieure de la recherche (la consolidation des résultats, voir le Chapitre V), nous avons obtenu un quatrième résultat. Contrairement aux trois premiers qui sont basés sur les données de la présente recherche, ce résultat représente une généralisation théorique au domaine des conflits.

Le lecteur trouvera, dans ce qui suit, les trois premiers résultats de la présente recherche, précédés par un court rappel des délimitations de son objet.

---

<sup>26</sup> Cette structure est abstraite (théorique). En pratique, lors de situations de rage de l'air, elle peut prendre d'autres formes, mais toutes dérivées de cette configuration théorique, unique.

### Les délimitations de l'objet de la recherche

Dans notre étude des incidents de rage de l'air, nous établissons deux types de délimitations, que nous avons présentés précédemment, dans le chapitre traitant de la méthodologie (Chapitre III). Ces délimitations concernent, premièrement, les moments et les endroits où les incidents se sont déroulés. Parmi nos données de départ, nous avons retenu uniquement les incidents qui ont eu lieu à l'intérieur de l'aéronef, en vol et/ou au sol - en phases de prédécollage ou de postatterrissage. Nous avons écarté les incidents survenus dans l'espace public des aéroports. Deuxièmement, par rapport aux responsables des incidents de rage de l'air, nous avons écarté la prémisse voulant que le fautif soit toujours le passager, et nous avons tenté d'analyser objectivement les comportements des deux parties impliquées, les passagers et les membres des équipages.

#### Le premier résultat de la recherche :

les « éléments morpho-fonctionnels fondamentaux » de la rage de l'air

Le troisième niveau de codage, pratiqué lors de la synthèse des données, a révélé l'existence de cinq éléments de la dynamique des incidents de rage de l'air. Nous les avons nommés les éléments morpho-fonctionnels fondamentaux. Leur caractère *morphologique* provient du fait qu'ils représentent les composantes des interactions qui ont lieu lors des incidents de rage de l'air. Les rôles précis qu'ils jouent dans les interactions leur confèrent un caractère *fonctionnel*. Finalement, le caractère *fondamental* fait référence à leur nature théorique.

Les cinq éléments morpho-fonctionnels fondamentaux sont les suivants : le *dérapiage*, la *correction*, l'*opposition à la correction*, la *fin*, et l'*ambiguïté*. Ils seront définis dans ce qui suit. Soulignons que les quatre premiers : le *dérapiage*, la *correction*, l'*opposition à la correction*, et la *fin*, sont des éléments principaux, tandis que le cinquième, l'*ambiguïté*, nous le considérons comme secondaire, puisqu'il apparaît rarement dans les incidents analysés, et il ne possède pas un rôle distinctif. En effet, l'*ambiguïté* peut jouer le rôle d'un *dérapiage*, d'une *correction* ou d'une *opposition à la correction*.

#### *Les définitions des éléments morpho-fonctionnels fondamentaux*

Le *dérapiage*, noté par « **D** », indique une action ou une situation qui contrevient aux normes<sup>27</sup>, aux consignes ou aux attentes légitimes rattachées à la rencontre de service. Parmi les situations incluses dans le *dérapiage*, se retrouvent également celles occasionnées par des conditions externes hors contrôle, comme le hasard ou les restrictions spécifiques au voyage aérien. Dans ces cas, le *dérapiage* indique des écarts entre la réalité et les attentes des participants. Le *dérapiage* est toujours l'élément déclencheur des incidents de rage de l'air. Cependant, il n'est pas rare qu'un incident présente plusieurs *dérapiages*, surtout lorsqu'il comporte plusieurs séries d'interactions (des enchaînements non interrompus d'actions-réactions), souvent organisées autour de thématiques différentes. Il n'est pas rare non plus, que des *dérapiages* passent inaperçus pour un certain temps ou qu'ils soient tolérés. Les *dérapiages* peuvent être produits par

---

<sup>27</sup> Il peut s'agir de normes de sécurité, de service ou sociales.

des passagers, des employés des compagnies aériennes ou des employés aéroportuares.

Des exemples concrets de dérapage sont :

- Ne pas respecter les consignes de l'équipage ou les normes sociales usuelles :

Malgré les demandes répétées de l'agent de bord, la passagère refuse de boucler sa ceinture lors des turbulences, en disant qu'elle va le faire seulement à l'atterrissage. (à partir du Rapport 487147)

- Fournir un service irréfléchi :

Un groupe de passagers qui avaient déjà consommé de l'alcool sur l'aéroport, reçoivent, en début du vol, au moins 10 autres verres d'alcool chacun. (à partir du Rapport 568729)

- Omettre d'effectuer une vérification de sécurité :

Les employés ont omis de vérifier, avant le vol, l'état de fonctionnement de tous les équipements. Ainsi, quand un passager est prié de remettre le dossier de son siège en position normale, il ne peut pas le faire à cause d'une défectuosité technique. L'équipage, au lieu de vérifier s'il s'agit bien d'une défectuosité, considère le passager indiscipliné, et lui applique une sanction. (à partir du Rapport 464421)

- Ne pas respecter l'horaire du vol à cause du mauvais temps ou d'une défectuosité technique (des conditions hors contrôle)
- Imposer des contraintes ad hoc, à cause de conditions spéciales du vol :

Quelques minutes après le début de l'embarquement, tous les compartiments à bagages sont remplis. Les passagers qui ne sont pas encore embarqués sont priés de remettre leurs bagages de cabine au compartiment de fret. Une passagère accepte difficilement cette contrainte. Elle se rallie à cette consigne après avoir protesté contre cet état de fait. (à partir du Rapport 498125)

La *correction*, notée par « C », représente les tentatives de rétablissement du fonctionnement normal de la rencontre de service. Elle se présente comme une réaction à un dérapage ou à une opposition à la correction. Rarement, elle apparaît comme une réaction à une autre correction, et dans ce cas il s'agit d'approches divergentes des deux

participants sur l'objet de leur interaction. La correction est effectuée, dans la plupart des cas, par les membres des équipages. Cependant, les passagers procèdent eux aussi aux corrections, surtout lors de l'exercice de leurs droits comme clients. Par sa nature d'appel aux normes et règlements, la correction constitue un acte légitime. Des exemples concrets d'actions couvertes par cet élément sont :

- Demander aux passagers de se soumettre aux règles et aux consignes :

L'agent de bord demande au passager de boucler sa ceinture, puisque la consigne est allumée depuis quelques minutes. (à partir du Rapport 487147)

- Renseigner les passagers sur les normes à respecter :

L'agent de bord avertit le passager qu'il ne peut pas déplacer les équipements de sécurité de l'aéronef, pour déposer à leur place ses bagages. (à partir du Rapport 422444)

- Avertir les passagers des conséquences de la transgression des normes et règlements :

L'agent de bord informe deux passagers qui veulent fumer à l'intérieur de l'aéronef, qu'ils s'exposent à des amendes importantes. (à partir du Rapport 487831)

- Appliquer des sanctions aux passagers indisciplinés :

Après avoir constaté que le passager a fumé dans les toilettes, l'agent de bord remplit le formulaire d'effraction, spécifique à cette situation. (à partir du Rapport 457368)

- Offrir des compensations suite aux accidents ou erreurs :

Après avoir versé accidentellement du café sur les pantalons du passager, l'agent de bord lui offre de l'eau et des serviettes pour se nettoyer. Il lui remet également un bon pour un nettoyage professionnel. (à partir du Rapport 409648)

L'*opposition à la correction*, notée par « **O** », représente la réfutation d'une correction. L'opposition à la correction est habituellement exprimée par les passagers, et



rarement par les membres des équipages. L'opposition à la correction est, dans la plupart des cas, un acte illégitime, souvent agressif. Voici des exemples de comportements compris par cet élément :

- Rejeter les restrictions légales :

Un passager qui a déjà consommé beaucoup d'alcool, se fait refuser un verre de plus. Il proteste contre cette restriction. (à partir du Rapport 568729)

- Tenter, par manipulation, d'obtenir certaines concessions ou de cacher des erreurs ou des attitudes inadéquates :

Deux passagères se font refuser le service d'alcool, puisqu'elles semblent déjà en état d'ébriété. Pour obtenir un verre de plus, elles mentionnent à l'agent de bord qu'elles sont chagrinées. (à partir du Rapport 470038)

- Intimider ou agresser verbalement ou physiquement une personne :

Après plusieurs disputes avec l'agente de bord, le passager, qui est en état d'ébriété avancée, la frappe avec une bouteille, lui causant ainsi des blessures graves. (à partir du Rapport M1)

- Nier sa culpabilité :

L'agent de bord est avisé que deux passagères boivent de l'alcool qu'elles ont apporté à bord. Lorsqu'il tente de vérifier l'information, les passagères nient avoir consommé leur propre alcool. (à partir du Rapport 470038)

La *fin*, notée par « F... », désigne l'arrêt définitif, temporaire ou indéterminé de l'interaction entre les participants à un incident. La fin d'une interaction peut être causée par les passagers, tout comme par les membres de l'équipage. La fin peut être de quatre types :

La *fin définitive* (notée par « Fd ») signifie l'arrêt irrévocable de l'interaction. Le plus fréquemment, la fin définitive se manifeste par la punition du fautif (généralement le passager) ou par la résolution du problème. Un exemple de fin définitive est le suivant :

Un passager s'assoit dans un siège de la première classe, malgré le fait qu'il détient un billet en classe économique. L'agent de bord lui demande de s'asseoir dans le siège qui lui avait été assigné. Le passager se plie, sans objections. (à partir du Rapport 405189)

La *fin temporaire* (notée par « Ft ») marque une interruption provisoire, consentie ou imposée, de l'interaction. L'interaction est toujours reprise après un certain laps de temps. Souvent, l'interruption est provoquée par un changement de contexte ou par un changement de participants à l'interaction en cours. Un exemple de fin temporaire est le suivant :

Une passagère discute fortement avec une agente de bord, au sujet du service de boissons chaudes. Après quelques échanges, la passagère décide de ne plus parler avec l'agente de bord, essayant ainsi de mettre fin à leur interaction. L'époux de la passagère, irrité par ces événements, relance, après un certain temps, la discussion avec l'agente de bord. (à partir du Rapport 482582)

La *fin suspendue* (notée par « Fs ») désigne l'absence de réaction dans une interaction. Ainsi, en dépit de l'action d'un des participants, l'autre ne réagit pas ou ne réagit plus. Cette absence de réaction met fin, au moins provisoirement, à l'interaction. Ce type de fin possède toujours un caractère ambigu. Un exemple de fin suspendue est le suivant :

Durant le vol, le passager vient souvent dans l'aire de préparation des repas, pour demander des boissons non alcoolisées. Lors de ces visites, il fait des plaisanteries que les agentes de bord trouvent déplacées. Malgré cela, elles ne réagissent d'aucune façon au comportement dérangeant du passager. (à partir du Rapport 488867)

La *fin inconnue* (notée par « Fi ») signifie l'absence d'information liée à la conclusion d'une interaction. Cet élément apparaît exceptionnellement, lorsque les rapports ayant servis à nos analyses se terminent abruptement, sans fournir de détails portant sur le dénouement de l'incident. Une fin non documentée ne représente pas la

réalité de l'incident, mais plutôt nos limites pour accéder à cette réalité. C'est pour cette raison que nous la considérons comme une catégorie « artificielle ».

L'*ambiguïté* (notée par « @ ») porte sur une situation, un comportement ou un message flou, laissant planer un doute sur les intentions de l'émetteur ou présentant le potentiel d'être différemment perçus ou interprétés par les participants. L'*ambiguïté* se manifeste rarement, et quand elle apparaît, elle se substitue à un des éléments principaux, à l'exception de la fin<sup>28</sup>, comme nous l'avons déjà mentionné. Ainsi, elle peut remplacer le dérapage (le plus souvent), et la correction ou l'opposition à la correction (occasionnellement). L'*ambiguïté* peut être occasionnée par les passagers, tout comme par les membres de l'équipage, ou bien encore par certaines conjonctures. Des exemples d'actions ou de situations caractérisant l'*ambiguïté* sont :

- Demander de l'information, sans préciser le but :

L'agent de bord demande au passager son nom, pour rédiger un laissez-passer. Toutefois, le passager soupçonne que ce renseignement servira à la préparation d'un rapport d'effraction, et refuse de lui donner son nom (à partir du Rapport 409648)

- L'effet du hasard :

Le passager demande le nom du commandant de bord, pour remplir une plainte. L'équipage satisfait à sa demande. Mais, le commandant porte le même nom qu'une personnalité très connue, et lorsque l'équipage communique au passager ce nom, le passager se considère ridiculisé. (à partir du Rapport 522836)

Les cinq éléments morpho-fonctionnels fondamentaux se retrouvent dans plusieurs combinaisons dans les schémas des incidents de rage de l'air. Dans ce qui suit,

---

<sup>28</sup> Comme signification, la fin peut être, elle aussi, ambiguë, mais dans ces cas nous l'avons conceptualisée comme fin suspendue (Fs).

nous présentons l'essentiel de ces combinaisons, que nous avons appelé le « modèle théorique général ».

Le deuxième résultat de la recherche :

le « modèle théorique général » des incidents de rage de l'air

Dans un incident de rage de l'air, les éléments morpho-fonctionnels fondamentaux se joignent dans une relation de cause à effet. Nous notons cette relation par une flèche (« ↓ » ou « → »). Elle construit des enchaînements de type action-réaction, où le comportement d'un participant détermine celui de l'autre. Cependant, nous ne pouvons pas la définir comme une relation de causalité dans le sens intégral du terme, puisque la réalité des interactions est beaucoup plus complexe, et les déterminants des comportements sont multiples (facteurs individuels, environnementaux, organisationnels, situationnels, etc.). Ainsi, cette relation désigne la causalité uniquement dans la perspective dynamique de la rage de l'air, perspective qui examine les déterminants relationnels (entre les participants). Elle montre, également, la succession temporelle dans le déroulement de l'interaction.

Comme nous l'avons précisé plus tôt, les enchaînements d'éléments morpho-fonctionnels fondamentaux diffèrent d'un incident à l'autre. Ces variations nous ont été révélées lors de la construction des schémas. Pourtant, nous avons essayé de trouver ce qui leur est essentiel et commun, et le résultat de cette réflexion s'est concrétisé dans un « modèle théorique général » des incidents de rage de l'air. Ce modèle est *général*, car il représente l'essentiel des incidents analysés (le « condensé », selon Van der Maren,

1996), essentiel obtenu par voie d'induction logique<sup>29</sup> (Patton, 1990). Il est également *théorique*, puisque, par sa nature, il est un modèle abstrait (Van der Maren, 1996). Le modèle est présenté dans la Figure 10.

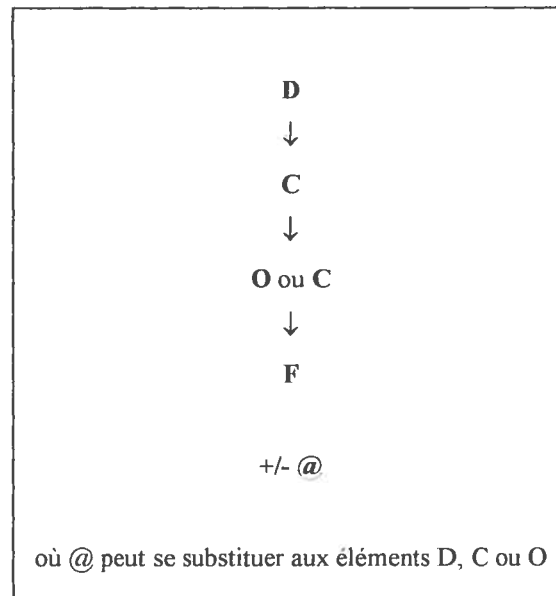


Figure 10 : Le modèle théorique général des incidents de rage de l'air, Stoian (2006).

Ce modèle représente la formule la plus simple, tout en demeurant complète, de mise en relation des éléments morpho-fonctionnels fondamentaux. Cette formule est complète, puisqu'elle contient tous les éléments morpho-fonctionnels fondamentaux, et elle est aussi la plus simple, puisqu'elle ne présente pas de récurrences.

Par rapport à l'ordre des éléments, elle est unique, ce qui mène à la conclusion qu'il n'y a qu'un seul modèle théorique général.

<sup>29</sup> Opération qui aide à dégager une règle générale à partir de plusieurs cas particuliers, l'induction logique suppose trois étapes obligatoires, et une quatrième facultative (propre à l'induction logique complète). La première étape est celle d'émergence d'une règle à partir de quelques cas. La deuxième soumet cette règle à une épreuve logique. La troisième vérifie la règle sur le reste des cas. Finalement, la quatrième vérifie les limites de transfert de cette règle à d'autres phénomènes, plus ou moins semblables.

Ainsi, un incident de rage de l'air commence toujours par un dérapage, et, si une interaction se développe, le dérapage est toujours suivi par une correction. L'opposition à la correction est, par sa définition, toujours précédée par une correction, et la fin conclut toute interaction ou tout incident. Quant à l'ambiguïté, elle peut se substituer à tout élément, à l'exception de la fin. L'enchaînement logique devient ainsi celui présenté plus haut :  $D \rightarrow C \rightarrow [O \text{ ou } C] \rightarrow F$ , +/-@ (où @ peut se substituer aux éléments D, C ou O). Pourtant, cet enchaînement est rarement rencontré comme tel dans les rapports analysés. La plupart du temps, les interactions sont formées de versions abrégées ou élargies de ce modèle, rassemblées dans un schéma unique de chaque incident. Parmi ces variations concrètes du modèle théorique général, nous avons décelé des regroupements significatifs, regroupement que nous avons appelé « modèles comportementaux ». Ils se distinguent du modèle théorique général, principalement par leur caractère concret<sup>30</sup>. Ces modèles sont présentés dans ce qui suit.

Le troisième résultat de la recherche :

les « modèles comportementaux » de la rage de l'air

*La nature conflictuelle de certains éléments et enchaînements<sup>31</sup> d'éléments*

Par leur nature, certains éléments morpho-fonctionnels fondamentaux peuvent être porteurs de conflit. Ainsi :

- le dérapage est un élément à potentiel conflictuel. Il ne représente pas le conflit en soi, puisqu'il n'entraîne pas nécessairement une interaction. Pourtant, s'il ne passe

---

<sup>30</sup> Non abstrait.

<sup>31</sup> Action-Réaction.

pas inaperçu ou s'il n'est pas toléré, le dérapage devient l'élément au départ de tout incident. C'est pour cette raison qu'il n'est pas complètement à l'écart de toute nature conflictuelle. En effet, le dérapage peut déclencher un conflit, mais cela reste une éventualité, d'où notre désignation d'élément « à potentiel conflictuel ».

- la correction est, en général, un élément de nature non conflictuelle, à l'exception de la situation où la correction émise par l'un des participants est suivie par une contre-correction de la part de l'autre participant. Dans ce cas, la deuxième correction acquiert une nature conflictuelle, à cause de sa forme contestataire. Habituellement, les bases de cette contestation se trouvent dans la divergence des approches qu'ont les deux participants par rapport à l'objet de leur interaction.
- l'opposition à la correction, par ses formes de résistance, de contestation ou même de contre-attaque, présente toujours une nature conflictuelle.
- la fin, tout comme le dérapage, est un élément à potentiel conflictuel. En soi, la fin ne présente pas une nature conflictuelle, car, généralement elle clôt toute interaction, conflictuelle ou non. Pourtant, dans les cas où l'un ou les deux participants ne sont pas satisfaits avec la manière dont leur(s) interaction(s) a(ont) pris fin, ils peuvent déclencher ou re-déclencher un conflit. Dans ces cas, la fin n'est plus définitive, et elle acquiert une nature conflictuelle.

À part les éléments morpho-fonctionnels fondamentaux de la rage de l'air, pris comme tels, le problème de la nature conflictuelle peut se poser aussi par rapport aux enchaînements de deux de ces éléments dans une relation de type action-réaction. L'analyse des rapports nous a permis d'observer la manifestation de trois paires d'éléments, chacune contenant un élément conflictuel :  $C \rightarrow C$ ,  $C \rightarrow O$ , et  $O \rightarrow C$ . Quant à la

paire  $O \rightarrow O$ , qui aurait inclus deux éléments conflictuels, elle n'a pas été révélée par aucun des 25 rapports analysés. Pourtant, nous n'excluons pas l'idée que d'autres rapports puissent mettre en évidence son existence. Nous allons reprendre cette discussion dans le Chapitre V, intitulé « La consolidation des résultats », quand nous allons présenter le quatrième résultat de notre recherche. Notons que, selon les définitions du conflit de Rahim (1986), Deutsch (1973) et Casalfiore (2002), présentées dans le deuxième chapitre de cet ouvrage, la nature des enchaînements binaires de types  $C \rightarrow C$ ,  $C \rightarrow O$ ,  $O \rightarrow C$ , et même de l'hypothétique  $O \rightarrow O$ , est potentiellement conflictuelle. Cependant, des enchaînements de nature potentiellement conflictuelle ne sont pas les seuls à se manifester à l'intérieur des incidents. Des enchaînements non conflictuels y existent également, et même des pseudo-enchaînements où l'action d'un des participants est suivie par l'absence de réaction de la part de l'autre participant (voir l'élément Fs, la fin suspendue).

### *Les modèles comportementaux*

Issus directement des schémas des incidents, les modèles comportementaux consistent en des fragments de chaînes d'interaction, qui se regroupent sous une même signification, et qui semblent se retrouver de façons similaires dans plusieurs incidents.

Nous avons mis en évidence 11 modèles comportementaux, organisés en 5 groupes. Ce sont :

1. Les *maladresses* : Groupe de modèles qui représentent des comportements dérapants répétitifs, ou des comportements manqués (qui ne se manifestent pas quand ils devraient



le faire), ou encore, des comportements qui passent inaperçus pour un certain temps. Trois modèles font partie de ce groupe :

1.1. La *chaîne de maladresses* : Ce modèle correspond à la manifestation de plusieurs dérapages, plus ou moins aléatoires, faits par une même personne ou par des personnes appartenant à son groupe. Par groupe, dans le cas du passager, on comprend des personnes qui l'accompagnent dans le voyage (par exemple : des amis ou des membres de sa famille). Pour le membre de l'équipage, le groupe inclut des supérieurs hiérarchiques ou des collègues. Les dérapages ont tous lieu pendant un même vol, et s'organisent souvent sur des thématiques différentes, générant ainsi des interactions différentes. Dans ce cas, ces interactions peuvent se dérouler soit en succession, soit, plus rarement, en parallèle. Le schéma de ce modèle est le suivant :

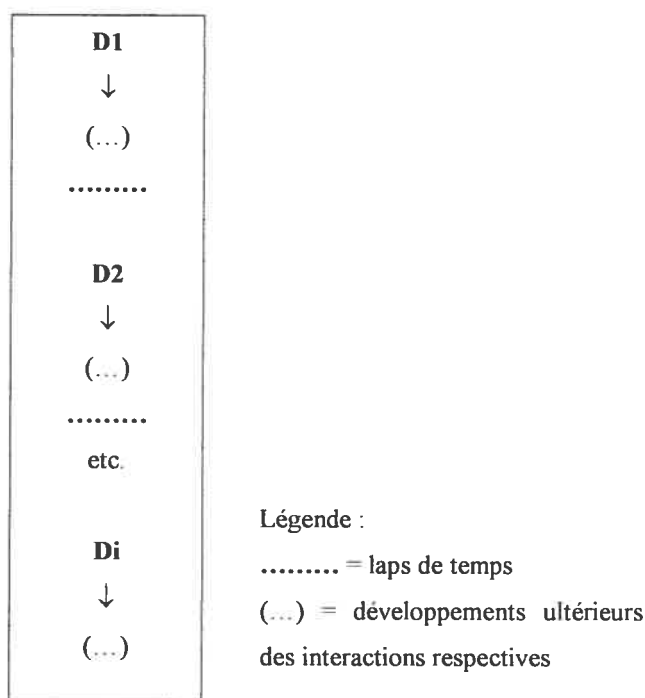


Figure 11 : Le modèle comportemental de la chaîne de maladresses, Stoian (2006).

Les caractéristiques de ce modèle sont les suivantes :

- L'élément morpho-fonctionnel fondamental propre à ce modèle est le dérapage.
- Les dérapages ne sont pas nécessairement intentionnels, et ils peuvent être produits par la même personne ou par des personnes différentes. Les personnes qui produisent des chaînes de maladroresses peuvent être soit des passagers, soit des employés de la compagnie (des membres de l'équipage ou des employés au sol, demandés dans l'aéronef pour des interventions en phases de prédécollage ou de postatterrissage).

Voici un exemple de ce modèle :

Après l'embarquement, le passager s'assoit sur un autre siège que celui inscrit sur son billet (*dérapiage 1, du passager*).

L'agente de bord l'avertit, et il obtempère finalement.

Le passager est également arrivé à bord avec un verre qui semble contenir de l'alcool (*dérapiage 2, du passager*). De plus, il demande s'il peut fumer.

L'agente de bord l'informe de l'interdiction de consommer de l'alcool apporté de l'extérieur, ainsi que sur celle de fumer à bord.

Malgré cela, plus tard, le passager fume une cigarette à la toilette (*dérapiage 3, du passager*), et en revenant, il continue de boire l'alcool qu'il avait apporté dans l'aéronef (*dérapiage 4, du passager*). (extrait du rapport M1)

1.2. *L'indifférence* : Ce modèle est caractérisé par l'absence de réaction de la part de l'un des participants. Dans les incidents, cette absence est marquée par l'élément fin suspendue (Fs). Les schémas qui représentent ce modèle, sont les suivants :

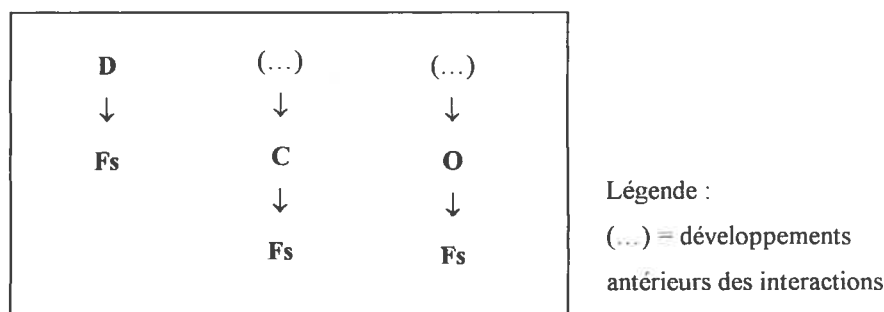


Figure 12 : Le modèle comportemental de l'indifférence, Stoian (2006).

Les caractéristiques de ce modèle sont :

- L'élément morpho-fonctionnel fondamental propre à ce modèle est la fin suspendue.
- L'absence de réaction peut survenir de la part d'un passager, tout comme de la part d'un membre de l'équipage. Cette absence de réaction peut être intentionnelle ou non.

Un exemple concret de ce modèle est le suivant :

L'agent de bord, malgré le fait qu'il a appris que deux passagères assises près d'une sortie d'urgence consomment de l'alcool apporté de l'extérieur (*dérápée*), ne prend aucune mesure corrective (*fin suspendue*). (extrait du Rapport 470038)

1.3. Le *dépistage* : Ce modèle correspond aux comportements qui passent inaperçus pour un certain temps, et qui révélés plus tard, influencent le cours de l'interaction. Habituellement, il s'agit de dérapages qui ont été découverts et corrigés tardivement. Le schéma le plus courant de ce modèle est le suivant :

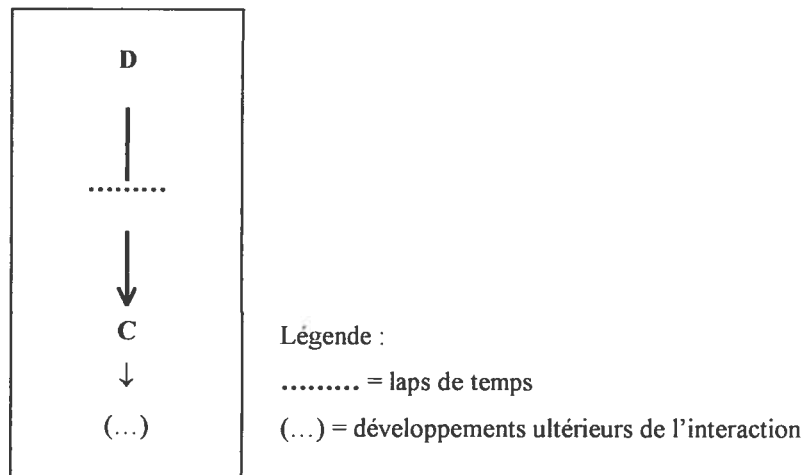


Figure 13 : Le modèle comportemental du dépistage, Stoian (2006).

Les caractéristiques de ce modèle sont :

- Les éléments morpho-fonctionnels fondamentaux qui concourent à ce modèle sont généralement : le dérapage et la correction.

- Le dérapage passe inaperçu pour un certain temps, ce qui fait que la correction survient tardivement.
- Le dérapage n'est pas nécessairement intentionnel. Il peut être manifesté par un passager ou par un employé de la compagnie aérienne (membre de l'équipage ou employé au sol).

Un exemple concret de ce modèle est le suivant :

Quelques minutes avant l'atterrissage, un des agents de bord découvre une bouteille vide d'alcool, et réalise que le passager a bu le contenu de cette bouteille pendant le vol (*dérpage* passé inaperçu). Cette découverte explique plusieurs actes d'indiscipline faits par ce passager. En conséquence, l'équipage décide de sanctionner le passager, en demandant la présence de la police, à la destination (*correction*). (extrait du Rapport 488867)

2. Les *accommodations* : Ce modèle est caractérisé par la présence de l'enchaînement de type  $D \rightarrow C \rightarrow Fd$ , « Dérapage – Correction – Fin définitive ». Concrètement, il s'agit de situations non conflictuelles, où le participant qui a fait un dérapage, se plie immédiatement à la correction de l'autre participant, ce qui met fin à leur interaction. Le schéma de ce modèle est :

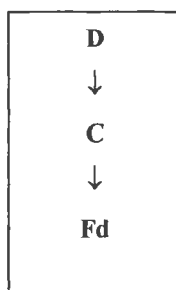


Figure 14 : Le modèle comportemental de l'accommodation, Stoian (2006).

Les caractéristiques de ce modèle sont :

- Les éléments morpho-fonctionnels fondamentaux propres à ce modèle sont : le dérapage, la correction, et la fin définitive. Ce modèle ne se termine pas avec une fin temporaire (Ft), puisqu'elle aurait signifié une pseudo-accommodation, suivie par une relance du conflit après un certain temps, et ce modèle serait devenu une « relance » (voir plus loin, le groupe 5). Il ne se termine pas non plus par une fin suspendue (Fs), puisqu'ainsi il serait devenu le modèle de l'« indifférence » (voir le groupe 1-1.2.).
- La caractéristique principale de ce modèle réside dans le dénouement pacifique de l'interaction, résultant de l'enchaînement de nature non conflictuelle  $C \rightarrow Fd$ .
- Le dérapage peut être fait par un passager, tout comme par un membre de l'équipage. Souvent, le dérapage est involontaire.

Un exemple de ce modèle est le suivant :

Le passager utilise le téléphone cellulaire lors de la préparation pour le décollage (*dérpage*).

L'agent de bord lui demande d'éteindre l'appareil (*correction*).

Le passager se plie à la demande (*fin définitive*). (extrait du Rapport 546781)

3. Les *disputes simples* : Groupe de modèles caractérisés par la présence d'un enchaînement de nature conflictuelle. Deux modèles ont été mis en évidence :

3.1. L'*opposition simple* : Ce modèle est caractérisé par la présence de l'enchaînement d'éléments de type  $C \rightarrow O$ , « Correction – Opposition à la correction ». Cet enchaînement, tout comme l'élément opposition à la correction qu'il englobe, confère aux interactions dont il fait partie, un caractère conflictuel. Le schéma de ce modèle est le suivant :

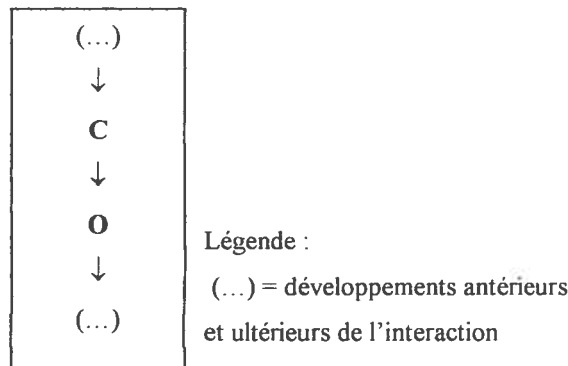


Figure 15 : Le modèle comportemental de l'opposition simple, Stoian (2006).

Les caractéristiques du modèle sont :

- Les éléments morpho-fonctionnels fondamentaux qui définissent ce modèle sont la correction et l'opposition à la correction.
- Les comportements de correction et d'opposition à la correction sont tous les deux intentionnels. Ils peuvent être manifestés autant par un passager, que par un membre de l'équipage. À noter que l'opposition à la correction survient plutôt exceptionnellement de la part d'un membre de l'équipage.

Un exemple de ce modèle est le suivant :

Le passager déloge un équipement de démonstration de sécurité pour poser son bagage. Lorsque l'agent de bord l'avertit qu'il est interdit de faire cela (*correction*), le passager se fâche, et demande à l'agent de bord de placer ailleurs l'équipement, puisqu'il est le client et il doit être bien servi (*opposition à la correction*). (extrait du Rapport 422444)

3.2. Le *différend simple* : Ce modèle se caractérise par la présence des enchaînements d'éléments de type  $C \rightarrow C$ , « Correction – Correction ». Il décrit des situations conflictuelles, où chaque participant défend sa logique, et tente éventuellement de l'imposer à l'autre participant. Le schéma de ce modèle est le suivant :

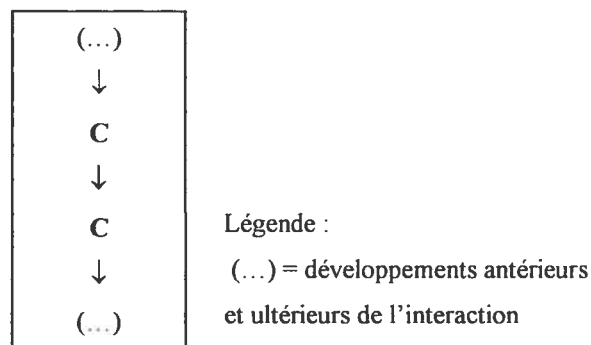


Figure 16 : Le modèle comportemental du différend simple, Stoian (2006).

Les caractéristiques du modèle sont :

- L'élément morpho-fonctionnel fondamental qui définit ce modèle est la correction. Elle apparaît autant comme l'action d'un des participants, que la réaction de l'autre.
- Les corrections sont manifestées autant par le passager, que par le membre de l'équipage.
- Les comportements de correction sont intentionnels. Ils sont liés aux rôles des deux participants : le passager comme client, et le membre de l'équipage comme fournisseur de services en vol. Ils portent sur les droits et/ou les obligations des deux participants.

Un exemple de ce modèle est le suivant :

Puisque le décollage est imminent, l'agent de bord demande au passager de replacer le dossier de son siège en position normale (*correction*).

Le passager explique à l'agent de bord qu'il ne peut pas changer la position du dossier, car celui-ci semble défectueux. Il lui suggère de contacter un mécanicien (*correction*). (extrait du Rapport 464421)

4. Les *disputes récurrentes* : Ce groupe de modèles est caractérisé par un refus des participants de changer leurs positions. Nous avons mis en évidence deux modèles de

dispute récurrente. Ils sont dérivés des deux modèles de la dispute simple, et tout comme ceux-ci, présentent un caractère conflictuel.

4.1. *L'opposition récurrente* : Ce modèle met en évidence la répétition des enchaînements de types  $C \rightarrow O$  et  $O \rightarrow C$ , plusieurs fois de suite (au moins deux fois). Nous notons cette répétition par «  $\downarrow \cup \uparrow$  », qui signifie plusieurs aller-retour successifs entre la correction manifestée par un participant et l'opposition à la correction manifestée par l'autre. Ces comportements ont lieu pendant la même interaction. Les schémas de ce modèle sont les suivants :

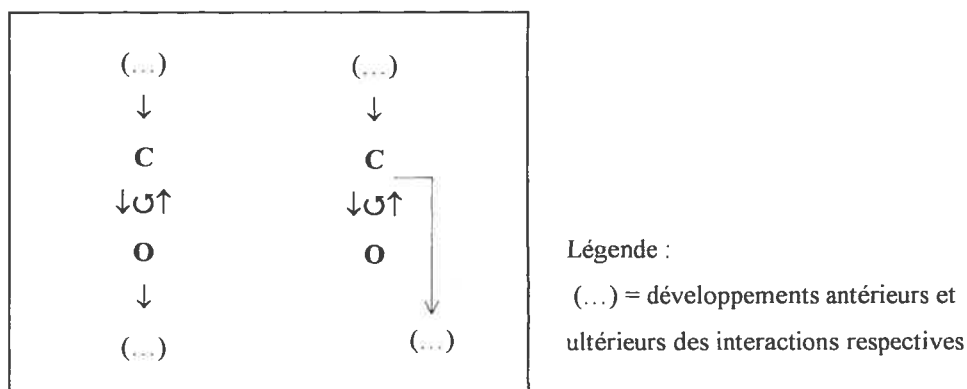


Figure 17 : Le modèle comportemental de l'opposition récurrente, Stoian (2006).

Les caractéristiques de ce modèle sont :

- Les éléments morpho-fonctionnels fondamentaux propres à ce modèle sont la correction et l'opposition à la correction, alternées plusieurs fois de suite.
- Les comportements de correction et d'opposition à la correction sont intentionnels et peuvent s'appuyer sur la même stratégie ou sur des stratégies nouvelles. Ils sont manifestés par le passager et par le membre de l'équipage.



- Généralement, l'interaction se déroule entre les mêmes participants. Toutefois, des changements d'acteurs peuvent se produire occasionnellement.

Un exemple de ce modèle est le suivant :

Un passager déloge du compartiment à bagages la valise d'un autre passager, pour mettre la sienne à la place.

L'agent de bord l'avertit que le compartiment à bagages de cabine est un espace partagé, et lui demande de trouver une autre place pour mettre sa valise, sinon de la confier au compartiment à fret (*correction*).

Le passager refuse de se plier, et émet des commentaires ironiques (*opposition à la correction*).

L'agent de bord réitère sa demande (*correction*).

Le passager la refuse à nouveau, et devient impoli (*opposition à la correction*).  
(extrait du Rapport 491450)

4.2. Le *différend récurrent* : Ce modèle comporte des enchaînements répétitifs de type  $C \rightarrow C$  (pour la répétition, nous utilisons la même notation : «  $\downarrow \cup \uparrow$  »). Il s'agit de plusieurs aller-retour successifs entre la correction manifestée par l'un des participants et la contre-correction administrée par l'autre participant, lors d'une même interaction. Semblable au différend simple, ce modèle décrit des situations conflictuelles où chaque participant défend sa logique, et tente éventuellement de l'imposer à l'autre participant. Les schémas de ce modèle sont les suivants :

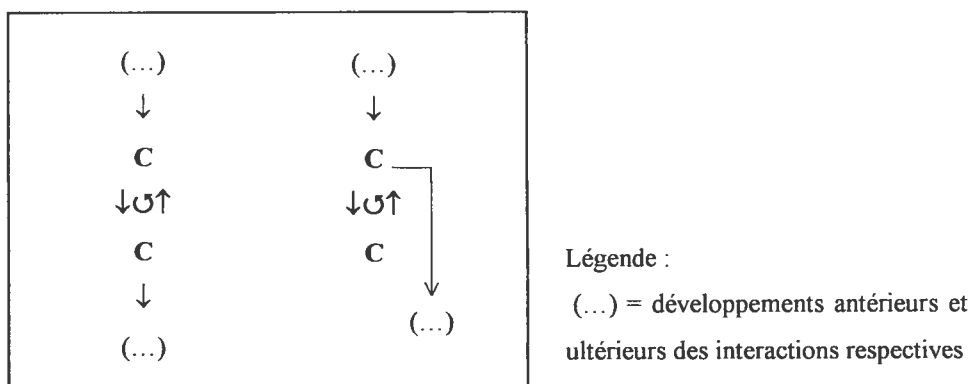


Figure 18 : Le modèle comportemental du différend récurrent, Stoian (2006).

Les caractéristiques de ce modèle sont :

- L'élément morpho-fonctionnel fondamental propre à ce modèle est celui de correction.
- Les deux participants, le passager et le membre de l'équipage, manifestent des comportements de correction, plusieurs fois de suite. Ces comportements sont intentionnels et peuvent s'appuyer sur la même stratégie ou sur des stratégies nouvelles.
- Généralement, l'interaction se déroule entre les mêmes participants. Toutefois, des changements d'acteurs peuvent se produire occasionnellement.

Un exemple de ce modèle est le suivant :

Pour le service de consommation avant le décollage, un passager demande une bouteille d'eau.

L'agente de bord refuse, en répondant qu'elle ne peut lui offrir que deux verres (*correction*).

Le passager insiste qu'il a soif, et qu'il aimerait avoir une bouteille entière dès le départ, pour ne pas demander chaque fois de l'eau (*correction*).

L'agente de bord refuse encore une fois, en soutenant qu'elle n'a pas suffisamment d'eau à bord, et qu'en recevant une bouteille entière, le passager donnerait un exemple aux autres, qui demanderaient à leurs tours la même chose (*correction*).

Le passager réplique qu'il a payé un prix élevé pour son billet, et qu'il devrait recevoir un service adéquat (*correction*). (extrait du Rapport 482410)

5. Les *relances* : Groupe de modèles caractérisés par le déclenchement d'une nouvelle interaction, à partir d'une autre interaction achevée. Les sources de la nouvelle interaction se trouvent, donc, dans une interaction précédente. Trois modèles de relance ont été mis en évidence : la recrudescence, la prévention, et la continuation.

5.1. La *recrudescence* : Ce modèle montre la réactivation d'une interaction qui semblait achevée. Cette réactivation survient principalement lorsqu'un des participants

n'est pas ou n'est plus satisfait avec la conclusion de l'interaction précédente. Ainsi, il entame de nouvelles démarches (pas toujours modérées) pour résoudre son mécontentement. La réactivation se manifeste par l'ouverture d'une nouvelle interaction, qui est la plupart du temps conflictuelle. Les schémas les plus courants de ce modèle sont les suivants :

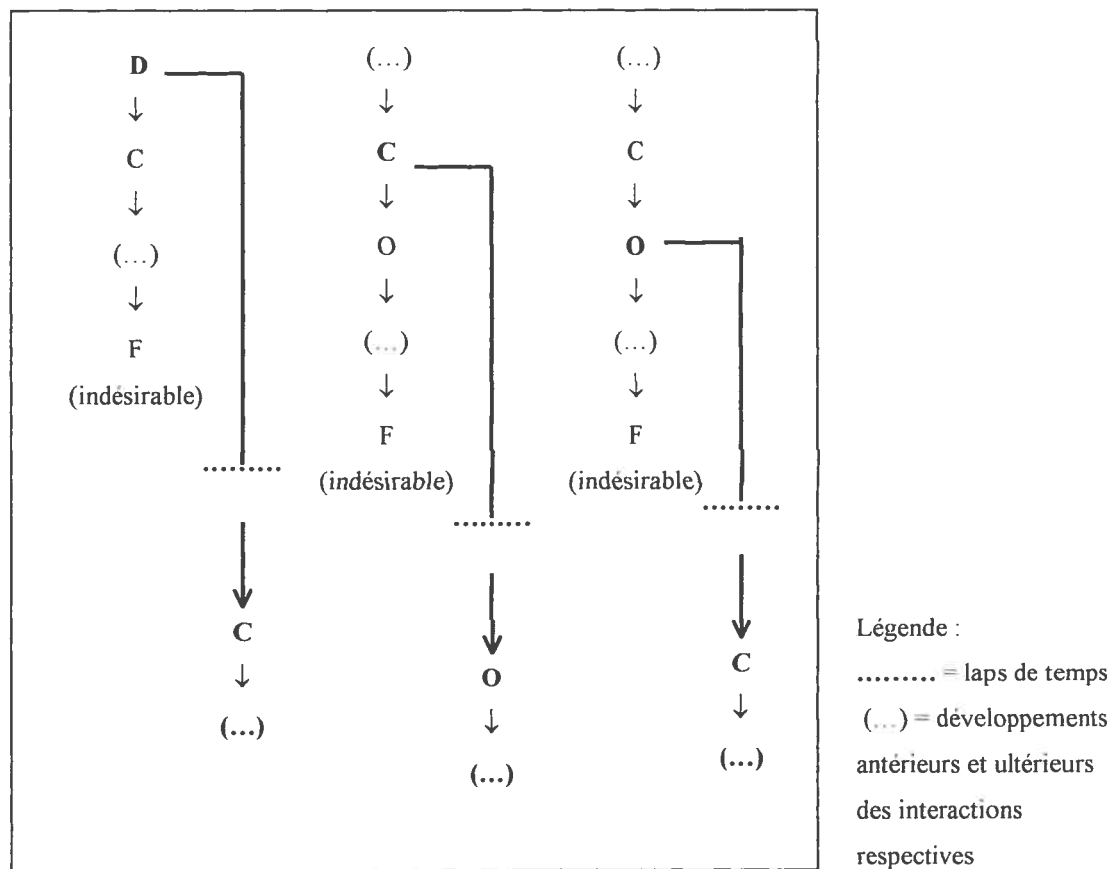


Figure 19 : Le modèle comportemental de la recrudescence, Stoian (2006).

Les caractéristiques de ce modèle sont :

- Les éléments morpho-fonctionnels fondamentaux propres à ce modèle sont : le dérapage, la correction, et l'opposition à la correction.

- Le lien entre les deux interactions se fait à partir du comportement qui représente la source du mécontentement.
- Si la relance se fait à partir d'une fin, ce modèle se transforme en celui de la *continuation* (voir le groupe 5 - 5.3).
- Les comportements de ce modèle sont manifestés soit par les passagers, soit par les membres de l'équipage.
- L'interaction nouvelle peut se dérouler avec les mêmes participants que l'interaction - source de mécontentement, ou avec de nouveaux participants, associés aux premiers.
- Les comportements de ce modèle sont intentionnels, et s'appuient presque exclusivement sur des stratégies différentes de celles utilisées précédemment.

Un exemple de ce modèle est le suivant :

Un adolescent s'assoit sur un siège de première classe, malgré le fait qu'il détient un billet en classe économique (*dérapage*).

L'agent de bord lui demande de regagner le siège qui lui avait été assigné (*correction*).

L'adolescent se plie à la demande de l'agent de bord (*fin définitive*).

Après un certain temps, quand le même agent de bord passe près du père de l'adolescent, celui-ci commence à insulter l'agent de bord au sujet de la correction administrée plus tôt à son fils (*opposition à la correction*). (extrait du Rapport 405189)

5.2. La *prévention* : Désigne un modèle semblable à la recrudescence, sauf que la relance se fait par une correction. Cette correction évoque une action appartenant à une interaction précédente, action à potentiel ou nature conflictuelle. Le but de la relance est de prévenir l'apparition ou, selon le cas, la réapparition d'interactions conflictuelles. La prévention représente toutefois un acte risqué, puisqu'elle peut provoquer, en dépit de ses intentions louables, une (nouvelle) dispute. Les schémas de ce modèle sont les suivants :

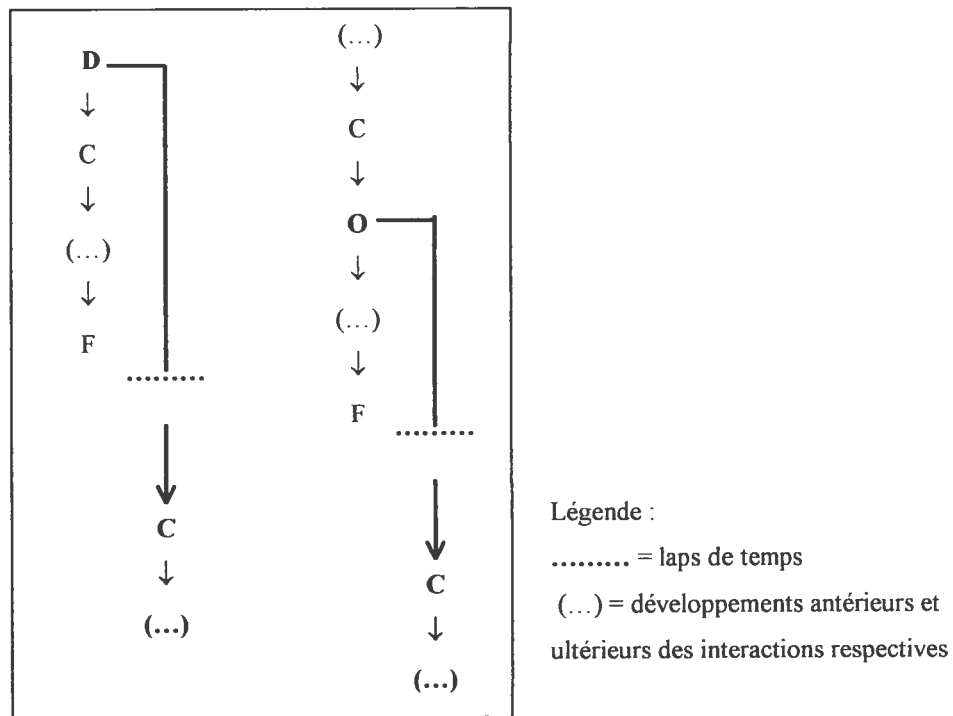


Figure 20 : Le modèle comportemental de prévention, Stoian (2006).

Les caractéristiques de ce modèle sont :

- Les éléments morpho-fonctionnels fondamentaux qui concourent à ce modèle sont : le dérapage et l'opposition à la correction (pour l'interaction évoquée), et la correction (pour l'interaction préventive).
- Les comportements de ce modèle sont manifestés uniquement par les membres de l'équipage.
- Parfois, lors de l'interaction préventive, le membre de l'équipage qui a eu l'interaction initiale avec le passager, est remplacé par un de ses collègues.
- Le comportement de correction de l'interaction préventive est toujours intentionnel, et, comme mentionné plus tôt, comporte un potentiel conflictuel.

Un exemple de ce modèle est le suivant :

Deux passagers (A et B) se disputent au sujet de l'inclinaison d'un dossier de siège. B garde le dossier de son siège trop incliné et cela dérange A. (*dérapage* produit par B).

L'agent de bord intervient, et réussit à régler le problème (*correction*).

Plus tard, lors d'une autre interaction entre l'agent de bord et B, cette fois-ci sur un tout autre sujet, l'agent de bord lui réitère la demande de ne plus incliner son dossier, afin d'éviter de déranger à nouveau A (*correction*, au but de prévention). (extrait du Rapport 488867)

5.3. La *continuation* : Tout comme la recrudescence, ce modèle comporte la réactivation d'une interaction antérieure. La différence touche le but de la relance, qui, dans ce cas, est celui de terminer une action commencée dans l'interaction antérieure. Généralement, la continuation intervient lorsque l'un des participants n'a pas eu la possibilité d'achever l'action en cause ou il a changé d'idée sur la manière dont il l'a menée et il aimerait continuer avec une nouvelle stratégie. Les schémas les plus courants de ce modèle sont les suivants :

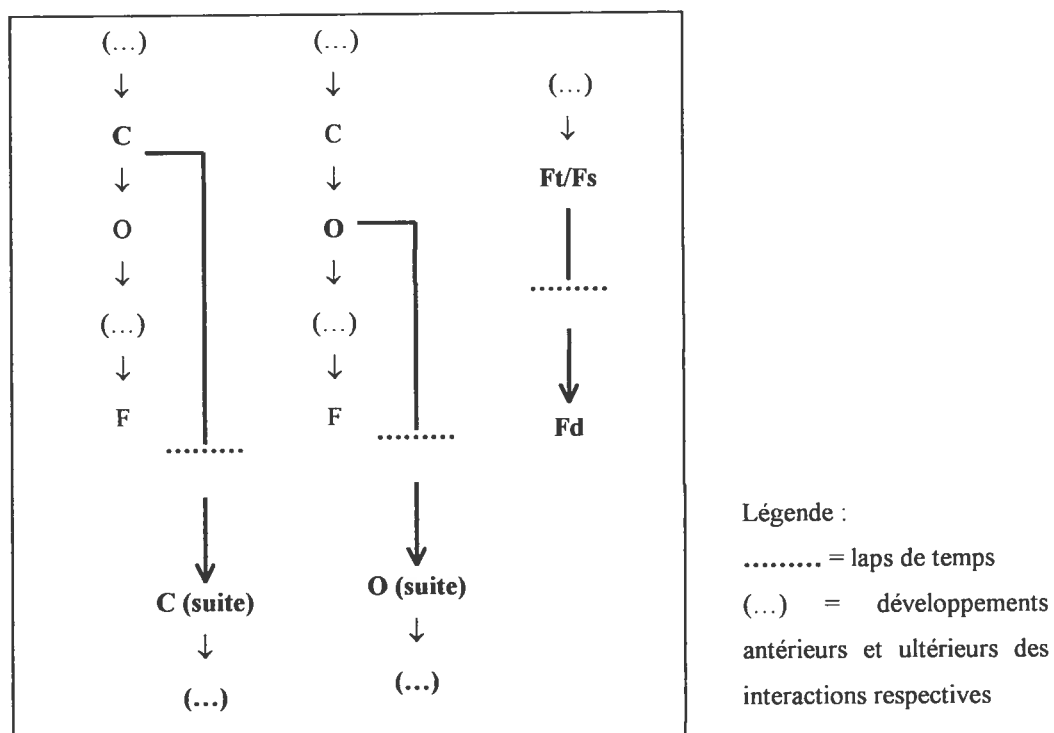


Figure 21 : Le modèle comportemental de continuation, Stoian (2006).

Les caractéristiques de ce modèle sont :

- Les éléments morpho-fonctionnels fondamentaux qui concourent à ce modèle sont : la correction, l'opposition à la correction, et la fin.
- Les comportements de continuation sont manifestés autant par les passagers, que par les membres de l'équipage. Ils sont accomplis par le même participant ou par d'autres personnes de son groupe.
- La continuation est toujours intentionnelle, et les stratégies employées restent les mêmes ou peuvent changer.

Un exemple concret de ce modèle est le suivant :

Le passager produit plusieurs actes d'indiscipline (*dérapages*), que les agents de bord essayent de contenir (*correction*).

Toutefois, le refus du passager de ne pas se plier aux demandes de l'équipage perdure (*opposition à la correction*).

Comme suite à cette situation, le chef de cabine entame les procédures nécessaires, et informe le passager que, rendus à la destination, il sera attendu par la police (*fin temporaire*).

À l'arrivée, la police est réellement présente, et met le passager indiscipliné en état d'arrestation (*fin définitive*). (extrait du Rapport 422444)

### Conclusions

La présente recherche a produit, jusqu'ici, trois résultats qui portent sur la dynamique des interactions entre les passagers et les membres des équipages, lors des incidents de rage de l'air.

Le premier résultat introduit cinq éléments morpho-fonctionnels fondamentaux des incidents. Ils sont : *le dérapage*, *la correction*, *l'opposition à la correction*, *la fin*, et *l'ambiguïté*. Par leurs rôles bien définis, les quatre premiers éléments sont principaux. Quant au cinquième, puisqu'il ne possède pas un rôle propre, et qu'il peut jouer le rôle

d'un dérapage ou d'une correction ou d'une opposition à la correction, nous le considérons comme secondaire.

Le deuxième résultat réside dans la découverte d'un modèle théorique des incidents de rage de l'air. Nous l'avons appelé le « modèle théorique général des incidents de rage de l'air », puisqu'il montre la structure essentielle de tels incidents. On le rencontre rarement comme tel dans les situations concrètes. Pourtant, toutes les interactions présentent des structures dérivées de ce modèle unique.

Le troisième résultat comporte l'identification et la description de 11 modèles comportementaux concrets d'interaction, lors des incidents de rage de l'air. Ces modèles sont directement issus des données de la recherche, plus précisément des 25 rapports d'incidents analysés. Ils représentent des formules dérivées du modèle théorique général. Nous les avons rassemblés en 5 groupes : les maladroites, les accommodations, les disputes simples, les disputes récurrentes, et les relances.

En plus de ces résultats, un constat particulier mérite d'être mentionné. Quand nous avons débuté la recherche, nous nous sommes proposé de demeurer le plus objectifs possible. Cela impliquait, entre autres, d'écarter le préjugé selon lequel les passagers étaient les seuls coupables des incidents de rage de l'air. L'analyse des rapports nous a démontré que les membres des équipages portent, eux aussi, une partie importante de responsabilité, puisqu'ils peuvent provoquer ou amplifier, avec ou sans intention, de tels incidents. Toutefois, les comportements des membres de l'équipage ne vont pas jusqu'à l'agression (verbale ou physique) comme le suggère Jordan (1999).

À partir des 25 rapports que nous avons analysés, nous pouvons suggérer que :

- 11 incidents semblent être dus uniquement au comportement inadéquat des passagers,



- 4 incidents semblent être dus exclusivement aux membres des équipages, qui, en s'écartant de leur rôle de fournisseurs de services et de leurs responsabilités, avaient provoqué ces incidents,
- dans 10 incidents, la faute semble être partagée entre les passagers et les membres des équipages, ces derniers ayant contribué au déclenchement ou ayant mal géré les incidents.

Ces chiffres ne reflètent pas la dimension du problème, puisque l'échantillon de notre recherche n'a pas été aléatoire. Ils ne confirment ou infirment, non plus, l'affirmation de Jordan (1999) que les membres des équipages pourraient être, eux aussi, des agresseurs. Cependant, ils nous démontrent le manque de fondement du préjugé selon lequel les passagers sont les seuls coupables des incidents de rage de l'air.

## CHAPITRE V : LA CONSOLIDATION DES RÉSULTATS DE LA RECHERCHE

La troisième partie de la revue de littérature a été menée à la fin de la recherche. Son objectif a été de renforcer la crédibilité des résultats obtenus, par une forme particulière de validation, que nous avons appelée la consolidation. Cette méthode, facultative<sup>32</sup>, est recommandée aux recherches visant la découverte, et qui ont été menées selon la stratégie du départ à zéro. Selon Creswell (1994), elle comporte des comparaisons et des rajustements réciproques entre les résultats de la recherche et le savoir existant.

---

Le présent chapitre porte sur les points de convergence et de divergence entre nos résultats et ceux obtenus par d'autres chercheurs. Il met également en lumière un quatrième résultat, issu directement de cette étape de la recherche.

Les résultantes de la consolidation sont présentées dans ce qui suit. Elles sont : terminologiques-conceptuelles, théoriques-explicatives, de modélisation, et d'application.

---

<sup>32</sup> En absence de la consolidation des résultats dans le cadre de la recherche, ce sont des études ultérieures, menées par d'autres chercheurs, qui se chargeront de la validation et/ou de la critique de ces résultats.

La validation des résultats de notre recherche,  
par comparaisons avec le savoir existant

*La consolidation terminologique-conceptuelle*

Un rapprochement conceptuel est observé entre nos résultats et des notions présentes dans des recherches provenant de la rage de l'air, de l'interaction sociale, et du conflit.

Par rapport aux éléments morpho-fonctionnels fondamentaux (le dérapage, la correction, l'opposition à la correction, la fin, et l'ambiguïté), nous retrouvons dans un premier groupe, des concepts provenant du domaine de la rage de l'air. Parmi ces concepts, trois retiennent l'attention : le « comportement turbulent », l'« écart de conduite », et l'« interférence avec les membres de l'équipage ». Tous ces concepts évoquent l'élément dérapage, étant donné qu'ils font référence à des comportements qui contreviennent aux normes ou aux attentes liées à la rencontre de service entre les passagers et les membres de l'équipage, pendant la durée d'un voyage aérien. Le concept de comportement turbulent, semble aussi proche de l'élément opposition à la correction, à cause de son caractère d'objection et d'agression. Quant au concept d'interférence avec les membres de l'équipage, il est lié également avec la correction, puisqu'il suggère la nécessité de mettre un terme à un comportement qui empêche le bon déroulement du service.

Un deuxième groupe d'affinités s'établit par rapport aux concepts provenant des domaines qui encadrent la rage de l'air, domaines abordés lors de la deuxième partie de la revue de littérature (voir le Chapitre II). Ainsi, dans les domaines de l'interaction sociale et du conflit, nous avons retrouvé trois concepts convergents avec l'élément dérapage : le

« bris de règles » (« rule-breaking »), la « déviance », et la « transgression sociale ». Ces concepts sont présentés dans ce qui suit.

Argyle et al. (1981) parle de « rule-breaking episode », comme représentant une infraction aux règles, dans une situation sociale. Il attribue cette infraction à une tendance antisociale de la personne ou à l'ignorance des conditions propres à l'interaction sociale respective.

Picard et Marc (1989) emploient le concept de déviance pour désigner la manifestation d'attitudes ou de comportements « en rupture avec les normes dominantes » de l'interaction sociale.

Dans le domaine des conflits, plus précisément des conflits en milieu scolaire, Casalfiore (2002) utilise le concept de transgression sociale. Ce concept porte sur tout comportement manifesté par un élève, qui suscite le désaccord de la part d'un enseignant. Provenant de la « Théorie des domaines sociaux », la transgression sociale suggère l'existence de règles spécifiques (prescriptions et interdictions), qui contrôlent les comportements sociaux, et qui indiquent leur niveau ou degré d'adéquation avec la norme sociale. Casalfiore mentionne que les règles, les prescriptions et les interdictions visent à coordonner les interactions des individus à l'intérieur d'un système social donné, et que le caractère transgressif est apprécié en fonction des directives énoncées par une figure d'autorité ou des règles qui régissent le système social dans lequel ils apparaissent.

Par rapport à l'élément correction, nous avons retenu deux autres concepts provenant de l'interaction sociale : le « pouvoir » et l'« influence ». Ils font référence aux relations qui s'établissent entre les personnes. Le pouvoir est décrit par Tedeschi (1972) comme étant la capacité d'un individu d'agir sur le comportement d'autrui, tandis que

l'influence se constitue de l'ensemble des tactiques employées par l'individu, pour obtenir des résultats dans une interaction (Tedeschi, 1972, en citant Parsons, 1963). Ces deux concepts peuvent intégrer la correction, dans la mesure où cette dernière représente la tentative d'une partie d'amener l'autre à émettre certains comportements ou de la sanctionner pour les comportements émis.

Dans le « Modèle descriptif de l'acte du pouvoir » de Tedeschi (1974), la composante appelée « demande de soumission » présente un autre lien avec notre élément correction. En effet, cette composante est semblable avec notre code de deuxième niveau, « rappel aux normes », qui appartient à la correction (voir l'Annexe 3).

Les deux concepts, de pouvoir et d'influence, rejoignent également l'opposition à la correction. Par exemple, Picard et Marc (1989) postulent que les individus peuvent non seulement exercer de l'influence sur autrui, mais ils peuvent aussi résister à l'influence d'autrui.

La « réactance » est un autre concept qui peut être relié à l'opposition à la correction. Brehm (1966, cité par Picard et Marc, 1989) définit la réactance comme « un mouvement de réaction liée au sentiment négatif de perte d'indépendance, et qui se traduit par une résistance à ce genre d'influence » (p.204). Nous avons vu que la correction se manifeste comme une restriction des choix de l'autre, voire de son indépendance, alors que l'opposition à la correction représente, par définition, une réfutation de la correction. Elle se manifeste sous forme de résistance à la tentative d'influence à caractère restrictif, qui est la correction. Ainsi, l'opposition à la correction se présente comme forme particulière de réactance.

Par rapport à l'élément fin, les sous-composantes fin temporaire, fin suspendue, et fin définitive, pourraient être associées avec ce que Thomas (1976), cité par Savoie et Forget (1983), nomme « conséquence » d'un conflit. Le concept de conséquence fait référence aux résultats, non pas du conflit dans son entier, mais plutôt d'une phase, ce qui équivaldrait à l'un de nos éléments fin temporaire ou fin suspendue. Thomas suggère également qu'il puisse y avoir reprise de la dispute dans une ou plusieurs phases subséquentes, et ce, jusqu'à l'obtention d'un résultat terminal. Ce résultat terminal correspond à notre élément fin définitive. Quant à la fin inconnue, elle représente une catégorie artificielle de notre recherche, qui n'évoque pas le déroulement de l'incident, mais plutôt nos limites d'accès à l'information concernant ce déroulement. Étant un élément technique de codage, et non pas un code relié à un contenu, la fin inconnue n'a aucun besoin de consolidation.

Finalement, l'élément ambiguïté présente un rapprochement avec l'« ambiguïté du comportement » de Horowitz et al. (2006). Ce concept fait référence à une multitude d'interprétations différentes du même comportement, qui serait à l'origine d'une communication déficiente : « because ambiguous behavior can be interpreted in different ways, it can lead to a miscommunication between interacting partners ». Dans ce sens, le terme d'ambiguïté du comportement serait un cas particulier de notre élément ambiguïté, qui est plus large, et désigne non seulement des comportements ambigus, mais aussi des situations ambiguës (pour la définition voir le Chapitre IV).

En examinant les convergences terminologiques entre les modèles comportementaux que nous avons découverts dans cette recherche et d'autres concepts existants, nous remarquons des liens possibles entre les groupes de disputes récurrentes

et de relances, et des concepts fondamentaux du domaine des conflits : le « principe de la consistance », le « syndrome du château fort », la « surcharge polémique », l'« implication excessive » (« overcommitment »), et le « blocage » (« entrapment »).

Le principe de la consistance, énoncé par Cialdini (1978), tel que cité par Stoica-Constantin (2004), porte sur la persistance dans une attitude ou un comportement, le maintient dans la continuité de la décision prise et des actes qui en découlent, souvent malgré l'incohérence de la décision et malgré la présence de conséquences négatives.

Bréard et Pasteur (2000) emploient le terme de syndrome du château fort, pour désigner le blocage sur une position : « Une personne se sentant agressée va se défendre en se retranchant derrière ses positions. C'est le syndrome du château fort : plus l'ennemi attaque, plus son adversaire renforce ses positions, qui deviennent étanches à toutes sortes d'influences. » (p.173)

Monroy et Fournier (1997) parlent de la surcharge polémique, comme étant une situation de dérive, dans laquelle le conflit acquiert une dynamique propre qui empêche toute résolution économique des problèmes accusés initialement. Cette dérive conflictuelle inclurait un point d'« enkystement », que les auteurs ne définissent toutefois pas.

Pruitt, Rubin et Kim (1994) introduisent les concepts d'implication excessive (« overcommitment ») et de blocage (« entrapment »). Ces concepts font référence aux processus de perpétuation de l'escalade, et portent sur la perception entretenue par les participants qu'il faut mener le conflit jusqu'à la victoire finale, étant donné l'investissement considérable de temps et d'effort. Cette perception conduirait à un point

de non-retour, quand les participants deviendraient « bloqués » ou « emprisonnés » (« entrapped ») dans le conflit, par leurs propres comportements.

Finalement, de manière plus globale, on peut parler de « conflit normatif ». Décrit par Thomas (1989), ce concept résume bien le type de conflit que représente la rage de l'air. Thomas écrit : « Normative conflicts need to be recognized and studied as a ... distinct form of elemental conflict, triggered by perceived violations of normative 'expectations' » (p.269). Cette phrase situe bien le conflit par rapport au milieu structuré et normalisé de l'aviation civile, milieu où se déroulent les rencontres de service entre les passagers et les membres de l'équipage.

Pour conclure, tous les rapprochements conceptuels décrits plus haut, renforcent la crédibilité de nos résultats, et avec elle la validité de notre recherche.

### *La consolidation à partir de théories existantes*

Le deuxième et le troisième résultat de notre recherche, c'est-à-dire le modèle théorique général et les modèles comportementaux de la rage de l'air, comportent des enchaînements d'éléments morpho-fonctionnels fondamentaux. Une partie de ces enchaînements peuvent être confirmés par des théories existantes. Ces théories ont, pour la plupart, un caractère explicatif, qui renforce davantage la crédibilité de nos résultats.

La relation D→C, « Dérapage – Correction », se traduit par une réponse de correction à un comportement ou situation de dérapage. Pour les agents de bord, une telle réponse de correction entre souvent dans les attributions de travail. En conséquence, dans le désir de bien faire leur travail, ils corrigent tout comportement déviant des passagers. Cette idée est défendue par Tedeschi (1974), qui soutient que dans un contexte



organisationnel, le désir de bien faire son travail peut conduire au besoin de corriger tout comportement déviant des autres, qui interfère avec les buts de l'organisation. Argyle et al. (1981) ajoute que l'intensité des réactions aux infractions est plus grande dans les environnements qui fonctionnent selon des règles catégoriques. Un tel environnement, hautement structuré et normalisé, est celui de l'aviation civile – ses enjeux de sécurité sont importants et les mesures sont souvent fermes. Dans ce contexte, la correction représente plus que le simple désir de bien faire son travail, elle représente une obligation des employés.

Pour la relation  $C \rightarrow O$ , « Correction – Opposition à la correction », une hypothèse est apportée par Bréard et Pastor (2000, p.40), qui suivent le lien frustration-agression, et postulent : « les stimulations déplaisantes, dont la frustration, peuvent déclencher des réactions agressives. Un individu frustré peut réagir agressivement, à condition qu'il soit privé d'un objet essentiel. Il peut se mettre en colère, même en rage, s'il s'estime lésé ou sanctionné injustement ». En effet, les corrections qu'administrent les agents de bord aux passagers, limitent souvent la satisfaction de certains besoins de ces derniers. Il s'agit, par exemple, de l'interdiction de fumer à bord ou de boire de l'alcool à volonté ou encore de rester assis avec la ceinture bouclée, pendant des longs moments. Les passagers soumis à de telles restrictions, expriment parfois leur mécontentement par des comportements agressifs, définis dans notre recherche comme oppositions aux corrections.

Une autre hypothèse porte sur la réponse à une punition. Dans le « Circumplex » de Leary (1957) et Newcomb (1970), tel que cités par Milcu (2005), le comportement de punition peut occasionner une réponse d'hostilité ou de résistance. Dans les interactions entre les passagers et les membres des équipages, la correction inclue aussi des punitions

(voir l'Annexe 3). Dans ces cas, selon l'hypothèse de Leary et Newcomb, l'opposition à la correction pourrait s'expliquer comme réponse hostile ou résistance à la punition.

Pour la relation  $O \rightarrow C$ , respectivement « Opposition à la correction – Correction », toujours selon le « Circumplex » de Leary et Newcomb, un comportement non-conformiste ou une rébellion peuvent susciter une réponse de punition ou de rejet. Dans nos résultats, cela correspond à ce qui se passe quand l'un des participants à la rencontre de service manifeste une opposition à une correction précédente, et que l'autre participant réagit à cette opposition par une nouvelle correction. Plus encore, nous avons mentionné plus tôt, qu'une correction administrée par un agent de bord à un passager, pourrait s'expliquer par une attribution de travail.

Les enchaînements plus longs, de type  $C \rightarrow O \rightarrow C \rightarrow O$ , qui comportent plusieurs éléments correction et opposition à la correction successifs, peuvent être expliqués selon l'hypothèse de Folger, Poole, et Stutman (1993). Ces auteurs parlent de patterns comportementaux dans les conflits. Ils affirment que l'interaction conflictuelle est soutenue par des mouvements et contre-mouvements des participants, et que la perpétuation de certains comportements est attribuable à ce qu'ils nomment des « incapacités apprises ». Ces incapacités se manifesteraient dans une des formes suivantes : (a) le souci de satisfaire des buts, et non pas de résoudre le problème (c'est le cas de certaines corrections faites par des agents de bord pour le seul but de se protéger eux-mêmes, en comblant leurs obligations de façon aveugle, au lieu d'agir d'une manière pertinente par rapport au contexte), (b) la présomption qu'il existe des standards objectifs, même quand ceux-ci sont absents (c'est le cas des oppositions à la correction répétées, surtout quand le participant qui s'oppose, tente de manipuler l'autre), et (c) l'application

de procédures qui structurent l'interaction, malgré l'évidence que, de ce fait, le conflit escaladera (c'est le cas des corrections formelles de dernier recours, qui sont cependant appliquées en premier recours, donc de façon non pertinente, voire trop tôt, et qui augmentent la frustration de l'autre participant).

Le modèle de la « spirale conflictuelle » présenté par Pruitt, Rubin, et Kim (1994), se rapproche lui aussi de nos enchaînements de type  $C \rightarrow O \rightarrow C \rightarrow O$ , puisqu'il postule la production d'un cercle vicieux d'actions-réactions : « Party's contentious tactics encourage a contentious response from Other, which contributes to further contentious behavior from Party, completing the circle and starting it on its next iteration. » (The Conflict Spiral Model, ¶ 1)

St-Arnaud (1997) propose aussi une théorie intéressante, celle du « cercle d'inefficacité », qui serait un contrôle unilatéral de l'interaction (exercé, donc, uniquement par une des parties). Ce contrôle unilatéral, aurait la propriété de s'auto-renforcer, pour ramener le « sujet récalcitrant » dans la « zone de comportements acceptables ». Contrairement aux attentes de la partie qui veut garder le contrôle de l'interaction pour elle seule, le sujet récalcitrant afficherait une réponse de résistance et d'éloignement encore plus grand de la zone de comportements acceptables, ce qui produirait éventuellement une escalade. Étant donné le caractère hautement réglementé de la rencontre de service entre les passagers et les agents de bord, on retrouve souvent des cas où l'agent de bord, par le biais des corrections, devient le seul contrôleur de l'interaction, ce qui pousse le passager à s'écarter davantage du comportement attendu, par des oppositions aux corrections persistantes.

Finalement, ces enchaînements de plusieurs éléments correction et opposition à la correction, pourraient se constituer dans ce que Stoica-Constantin (2004) nomme « relation conflictuelle ». Dans cette relation, l'un des opposants montre son intention d'agresser, fait donc une menace, ce qui est interprété par l'autre opposant comme une tentative d'intimidation. En conséquence, ce dernier répond par un comportement hostile, exprimé éventuellement par une contre menace. Tous ces faits accentuent les tendances compétitives entre les deux opposants, qui tentent des actions de compensation.

Dans le domaine de la rage de l'air, Dahlberg (2001) est l'auteure qui apporte le plus de propositions. Plusieurs d'entre elles confirment nos résultats. Par exemple, l'affirmation selon laquelle les réactions habituelles des membres de l'équipage de cabine par rapport aux passagers turbulents sont « de se tenir loin de ces passagers... », atteste la présence de nos relations de type  $D \rightarrow Fs$  (« Dérapage – Fin suspendue »),  $O \rightarrow Fs$  (« Opposition à la correction – Fin suspendue ») ou encore  $C \rightarrow Fs$  (« Correction – Fin suspendue »). Néanmoins, Dahlberg ajoute aussi que dans le pire des cas, les membres de l'équipage y vont d'une confrontation directe avec les passagers turbulents. Cette dernière observation appuie nos relations  $D \rightarrow C$ , « Dérapage – Correction », ou ceux de type  $C \rightarrow O \rightarrow C \rightarrow O$ . Outre, Dahlberg va à la rencontre des idées de Folger, Poole, et Stutman (1993), et celles de St-Arnaud (1997), en affirmant que les membres des équipages seraient prédisposés, parfois, de réagir aux besoins personnels des passagers, par des réponses rigides et qui appliquent littéralement les règlements, ce qui augmenterait la perception de pouvoir et de contrôle, et formaliserait davantage les échanges entre le personnel et les passagers.

Pour conclure, nous avons vu dans ce sous-chapitre comment plusieurs théories de l'interaction sociale, du conflit, et de la rage de l'air, confirment et expliquent les enchaînements d'éléments morpho-fonctionnels fondamentaux que nous avons trouvés. Le sous-chapitre suivant se concentre sur la confrontation de nos modèles avec ceux d'autres chercheurs.

### *La consolidation à partir de modèles existants*

Les modèles retenus pour fin de consolidation proviennent, dans un premier temps, des domaines qui encadrent la problématique de la rage de l'air : le conflit, l'interaction sociale, et la violence au travail. Dans un deuxième temps, nous analysons les modèles de la rage de l'air qui ont précédé les nôtres.

### *Les modèles du conflit*

Thomas (1976) propose un modèle du processus du conflit dyadique, qui est présenté à la Figure 22.

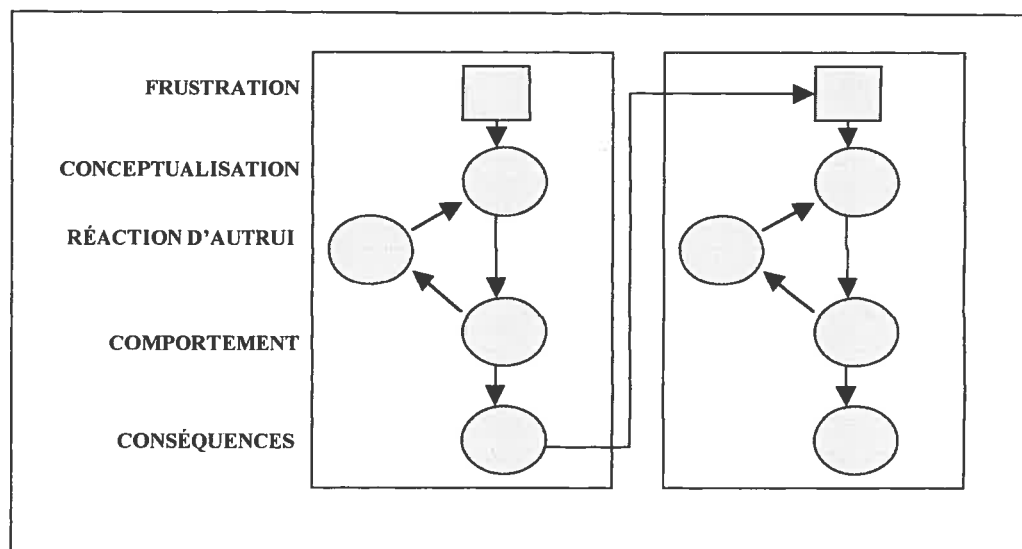


Figure 22 : Modèle du processus conflictuel en dyade, Thomas (1976).

Une description approfondie de ce modèle est apportée par Savoie et Forget (1983). Voici brièvement en quoi il consiste :

Le conflit serait « un processus qui commence quand une partie perçoit que l'autre partie l'a frustrée ou est sur le point de la frustrer de ses droits ou prérogatives » (p. 259). Dans cette représentation, le conflit se déroule en épisodes. Le modèle d'un épisode comporte six incidents<sup>33</sup> principaux :

- L'incident déclencheur, qui représente la circonstance qui provoque le conflit;
- La frustration, qui est le sentiment négatif occasionné par l'incident déclencheur;
- La conceptualisation, qui évoque la manière dont l'individu définit sa situation;
- Le comportement, qui comprend la stratégie et les tactiques que la partie frustrée aborde de manière concrète à l'endroit de l'interlocuteur;
- La réaction d'autrui, qui consiste dans la réponse comportementale de l'autre partie;
- Les conséquences, qui représentent les résultats de l'épisode, et qui peuvent mener à d'autres frustrations, et de ce fait, contribuer au début d'un nouvel épisode du conflit.

Ce modèle, qui comporte deux composants de type action – réaction, le comportement et la réaction d'autrui, vise davantage les individus et moins la relation qu'ils établissent. Ainsi, les expériences intérieures (pensées, émotions, interprétations) des acteurs sont traitées comme des phases du processus conflictuel – c'est le cas, notamment, de la frustration et de la conceptualisation. À l'opposée, notre modèle théorique général et nos modèles comportementaux, s'intéressent uniquement à la relation entre les individus. Plus spécifiquement, ils explorent leurs échanges lors des

---

<sup>33</sup> Ce terme est employé ici pour décrire la phase (le moment) de l'épisode conflictuel.

interactions auxquelles ils participent. Nous pouvons conclure, de ce fait, que nos résultats et ceux de Thomas se situent dans un rapport de complémentarité.

Pondy (1967) examine le conflit dans la perspective des participants, plutôt que dans celle des échanges qu'ils engagent. La Figure 23 présente une version abrégée et adaptée par Filley (1975), de son modèle du processus du conflit. Les étapes du conflit, selon cet auteur, sont :

- Les conditions antérieures, qui représentent les caractéristiques de la situation qui a conduit au conflit;
- Le conflit perçu, qui comporte une série de conditions conflictuelles des deux parties antagonistes, conditions qui sont rationnellement reconnues;
- Le conflit ressenti, qui représente la relation conflictuelle personnalisée, exprimée par des sentiments négatifs, tels que : la menace, l'hostilité, la peur ou la méfiance;
- Le comportement manifeste, qui contient les actions proprement dites des deux parties;
- La résolution ou la suppression du conflit, qui présente l'issue du conflit, sous la forme d'une entente entre les parties ou de la défaite d'une d'entre elles;
- Les conséquences de la résolution (selon Filley) / Les conséquences du conflit (selon Pondy), qui sont les effets du conflit, et qui peuvent agir en rétroaction, et provoquer de nouvelles conditions de conflit.

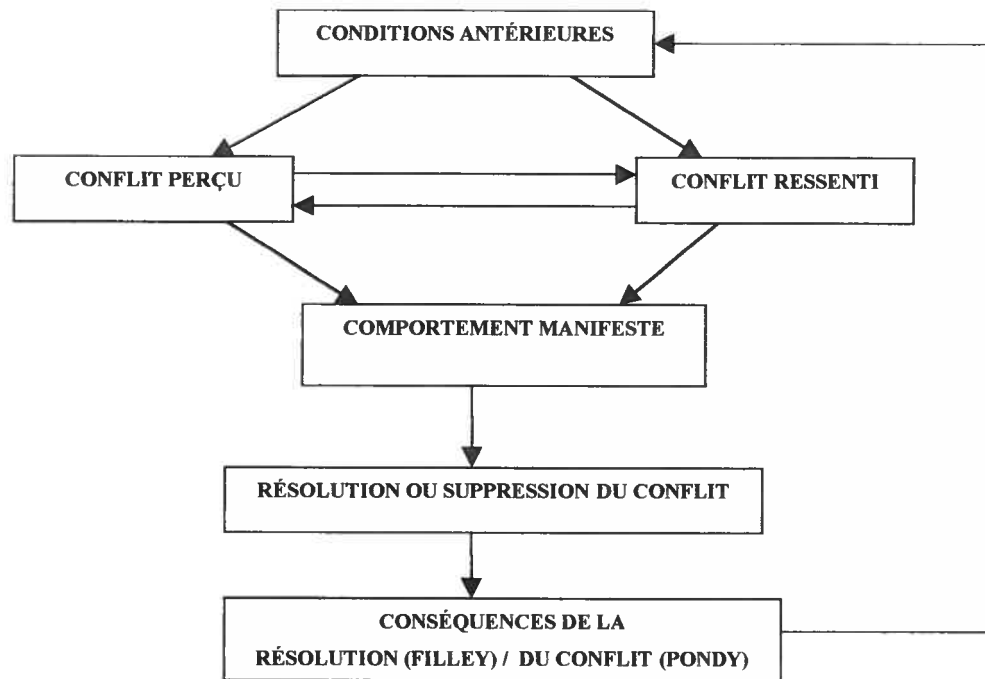


Figure 23 : Le processus du conflit, Pondy (1967) et Filley (1975).

Les parallèles que nous pouvons établir entre ce modèle et nos modèles comportementaux et celui théorique général des incidents de rage de l'air, sont semblables à celles identifiées par rapport au modèle de Thomas. Premièrement, Pondy et Filley présentent le conflit comme un processus qui se déroule en plusieurs épisodes (cycles). Par la suite, tout comme pour le modèle de Thomas, nous retrouvons dans ce processus conflictuel des aspects comportementaux des individus, mais qui sont regroupés, cette fois, dans une seule étape : celle du « comportement manifeste ». Toutes les autres étapes s'intéressent aux perceptions, émotions, et décisions des acteurs, à part la première, qui inclut les éléments contextuels générateurs du conflit.



Ce modèle, tout comme celui de Thomas, accorde plus d'importance aux expériences intérieures qu'à la dynamique relationnelle entre les participants. Nous concluons, donc, à sa complémentarité avec nos modèles.

### *Les modèles de l'interaction sociale*

Le « Modèle descriptif de l'acte du pouvoir » de Tedeschi (1974), présenté à la Figure 24, est un modèle descriptif-explicatif de l'interaction sociale. Plus spécifiquement, il décrit les interactions sociales dyadiques, où l'un des participants essaie d'exercer une influence sur l'autre.

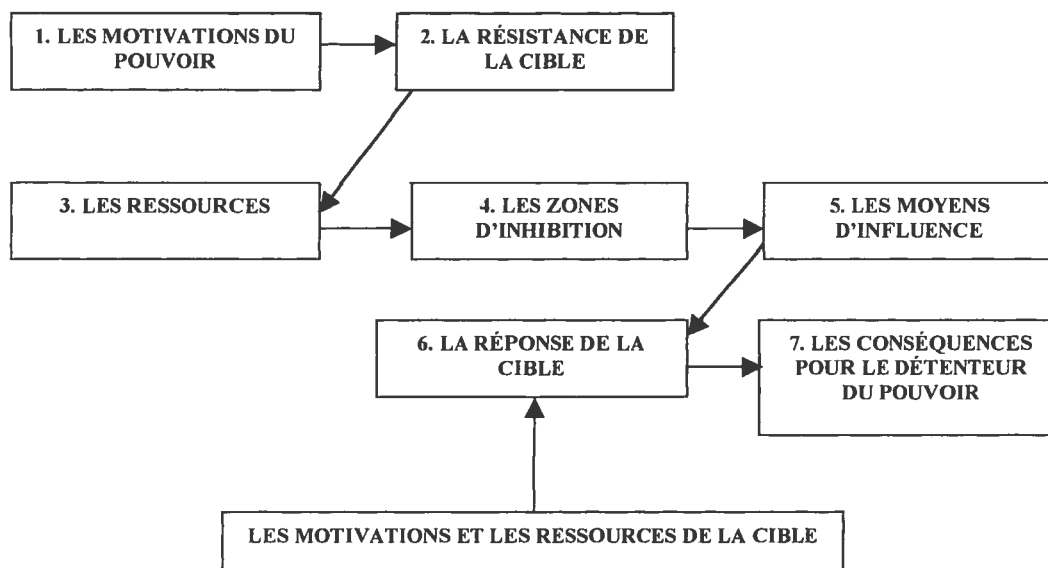


Figure 24 : Le modèle descriptif de l'acte du pouvoir, Tedeschi (1974).

Les composantes de ce modèle (représentées aussi par des flèches) sont :

- Les motivations du pouvoir, qui représentent les intentions derrière le comportement de pouvoir, et qui peuvent être irrationnelles ou rationnelles (par exemple : la compréhension du rôle organisationnel);

- Les demandes de soumission, qui représentent des tentatives de faire plier la cible;
- Les ressources, qui sont les moyens employés pour influencer, et qui, selon Tedeschi, sont de deux types : personnelles (exemples : l'intelligence, la force physique, le charme, etc.) et institutionnelles (exemples : économiques, légales, légitimité de rôle, etc.);
- Les zones d'inhibition, composées par des éléments tels que : les valeurs, les coûts engagés pour influencer la cible, la confiance en soi, les normes, la culture, les aspects physiologiques, les aspects institutionnels;
- Les stratégies d'influence, évoquant les ressources que la personne déploiera, ainsi que les manières dont elle les utilisera pour influencer la cible;
- La réponse de la cible, représentant la réaction de la cible par rapport aux tentatives d'influence qu'elle subit;
- Les conséquences, qui sont les effets que la personne qui tente d'influencer expérimentera. Ces effets sont vraisemblablement négatifs lorsque la cible oppose une résistance à la tentative d'influence.

Ce modèle présente une vision globale de la démarche d'influence. Il fait référence non seulement aux comportements des personnes impliquées, mais aussi aux éléments motivationnels (cases 1 et 4) et situationnels (case 7). Par rapport à nos résultats, il présente des rapprochements avec les éléments correction et opposition à la correction, dont nous avons montré la convergence avec les concepts d'influence et de pouvoir (voir le sous-titre « La consolidation terminologique-conceptuelle »). Ce modèle, tout comme ceux décrits auparavant (les modèles de Thomas, Pondy et Filley, et

Tedeschi), se situe en complémentarité avec nos modèles : ils présentent des perspectives différentes sur des phénomènes comparables, tout en se complétant réciproquement.

### *Les modèles de la violence au travail*

Andersson et Pearson (1999) proposent un modèle de l'évolution de la violence au sein des organisations. Ce modèle se fonde sur le concept d'« incivilité ». L'incivilité est définie comme un comportement déviant, qui se manifeste sous forme d'impolitesse, de manque de considération ou, de façon plus générale, de violation des normes de respect. L'acte d'incivilité, est vu comme un événement interactif, qui implique des individus (l'instigateur, la cible, et les observateurs) et un contexte social, et qui peut, instantanément, déclencher un échange d'actions coercitives. La théorie qui accompagne ce modèle, postule qu'à partir d'un comportement d'incivilité, l'échange entre deux personnes peut augmenter en intensité et en gravité, pour atteindre éventuellement un niveau de violence.

La Spirale de l'incivilité est présentée à la Figure 25. Dans le processus d'interaction entre les deux participants (l'instigateur et sa cible), il y a deux moments (« points ») clés : le départ et le renversement. Le premier moment constitue le début de l'interaction incivile, et le deuxième, le passage de la spirale de l'incivilité vers la « spirale des actions coercitives ». Le point de départ se manifeste lorsqu'une norme a été violée ou lorsqu'un manque de respect mutuel s'est exprimé. Selon Andersson et Pearson, ces aspects génèrent des perceptions d'injustice qui créent des affects négatifs, qui à leur tour amènent une volonté de répondre à l'injustice. En plus, la réponse de

chaque participant serait chaque fois amplifiée, ce qui conduirait à un cycle d'évolution du comportement d'incivilité.

Le point de renversement se produit lorsque l'un des participants perçoit une menace à son identité ou craint de perdre la face. Ce point indique un changement dans le comportement des participants, plus précisément, le passage de simples actes d'incivilité vers des actions coercitives. On peut expliquer ceci par un changement des motivations des participants : le but de faire du mal à l'autre devient évident et prédominant. Andersson et Pearson soulignent que l'atteinte du point de renversement n'est pas inévitable, puisque à tout moment les participants peuvent décider d'arrêter leur interaction. Cependant, lorsque ce point est atteint, il devient extrêmement difficile d'éviter la propagation d'actions coercitives, et d'interrompre la spirale conflictuelle.

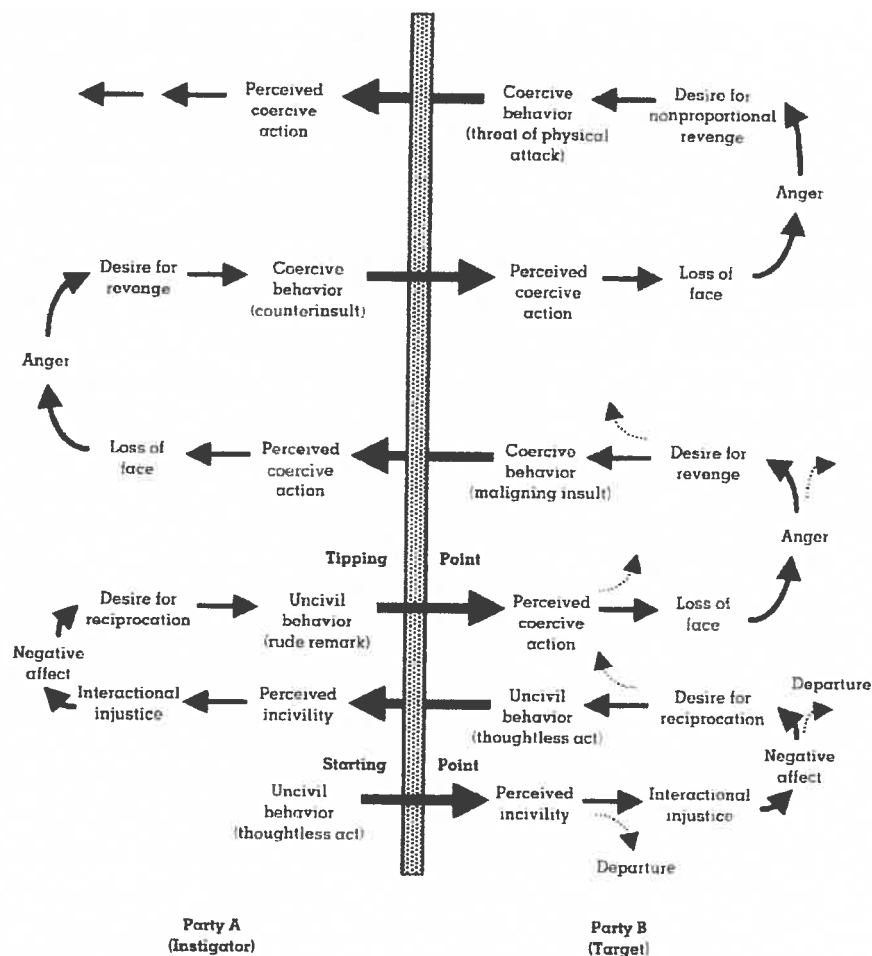


Figure 25 : La spirale de l'incivilité, Andersson et Pearson (1999).

Ce modèle a un caractère analytique-explicatif, et se concentre sur des aspects relationnels, situationnels, et individuels, de l'interaction entre deux personnes. Conçu pour expliquer une escalade conflictuelle en milieu de travail, ce modèle, dont les acteurs sont des personnes qui travaillent ensemble, pourrait être étendu, selon nous, à une interaction entre un client et un fournisseur de services.

La confrontation de nos modèles avec la Spirale de l'incivilité, met en évidence les aspects suivants :

- Le comportement d'incivilité peut être vu comme un cas particulier de notre élément dérapage. Il s'agit d'une situation où l'un des participants à la rencontre de service ne respecte pas les normes sociales ou l'« étiquette » spécifique (par exemple, le fait de toucher un agent de bord, même de façon amicale, ce qui est interdit).
- La Spirale de l'incivilité présente des séquences action-réaction semblables à nos modèles de disputes récurrentes. La ressemblance se situe uniquement au niveau du caractère répétitif des comportements, et elle s'arrête là où la spirale met en évidence une escalade.

Nous pouvons affirmer que la Spirale de l'incivilité peut contribuer au développement ultérieur de nos modèles, en ajoutant particulièrement une deuxième dimension dynamique, celle de l'escalade, que nous n'avons pas étudiée dans la présente recherche.

### *Les modèles de la rage de l'air*

Nous avons présenté, dans le premier chapitre, plusieurs modèles de la rage de l'air. Ils abordent le phénomène d'une manière globale, en évoquant ses causes, comportements, et conséquences. Pourtant, la partie comportementale est la moins développée dans ces modèles : les auteurs ne font que mentionner l'existence des comportements turbulents (toujours des passagers) et leurs causes (alcool, interdiction de fumer, problématique relié à la ceinture de sécurité ou à l'utilisation d'appareils électroniques, etc.), sans offrir aucune description de ces interactions. Quant aux actions de l'équipage, elles ne sont non plus abordées. C'est, d'ailleurs, une des raisons qui nous a incitée à étudier ces aspects.

Dans ce qui suit, nous apportons quelques brefs commentaires critiques aux quatre modèles de la rage de l'air décrits dans le premier chapitre. Le but de ces commentaires est de situer nos modèles dans le contexte de la recherche actuelle sur la rage de l'air.

Dahlberg (2001), dans son adaptation du modèle de la violence au travail de Chappel et di Martino (1998), insiste sur les causes et les conséquences des incidents (voir la Figure 5). Conçu comme des unités distinctes, le modèle englobe des facteurs causaux individuels, organisationnels et situationnels, qui concourent à la manifestation du phénomène. Les effets que les incidents peuvent avoir sur les victimes et sur les compagnies aériennes sont également abordés. Pourtant, ce modèle contourne complètement les échanges entre les deux parties impliquées.

Jordan (1999) place au centre de son modèle le comportement turbulent (voir la Figure 6). Cet élément est déterminé par des causes individuelles et situationnelles, et il engendre, à son tour, des interventions pour le contrer ou le résoudre. Il s'agit, en effet, d'un modèle que l'auteur déclare « interventionniste », et qui sert, en principe, aux pratiques policières dans l'aéroport. Tout comme Dahlberg, Jordan ne donne aucune description du comportement turbulent, ni des interventions de la police ou des interactions qui ont lieu entre les participants à des incidents de rage de l'air.

Morgan et Nickson (2001), et Loh (2001), dévoilent d'autres modèles descriptifs de la rage de l'air. Les deux premiers auteurs, montrent, tout comme Dahlberg le fait, les facteurs causaux individuels, organisationnels, et situationnels, ainsi que les conséquences des incidents (voir la Figure 7). Loh présente uniquement les facteurs qui

concourent à l'apparition du comportement turbulent à bord (voir la Figure 8). Aucun de ces modèles n'aborde l'interaction des participants.

En conclusion, il apparaît que tous les modèles de la rage de l'air dont nous avons pris connaissance, donnent des descriptions générales du phénomène, sans aucun détail par rapport aux aspects comportementaux et relationnels entre les parties impliquées dans les incidents. Cette observation nous mène à considérer ces modèles comme des précurseurs de ceux que nous avons trouvés. Elle soutient également notre démarche de recherche, soit de passer de l'étape exploratoire-descriptive à une nouvelle étape, exploratoire-analytique, qui produit une nouvelle génération de modèles.

Le résultat supplémentaire de notre recherche,

engendré par la consolidation

Le processus de consolidation a produit un quatrième résultat de la recherche, qui représente une généralisation du modèle théorique de la rage de l'air au domaine des conflits. Il est présenté dans ce qui suit.

*Le quatrième résultat de la présente recherche :*

*une généralisation du modèle théorique de la rage de l'air aux conflits*

Ce résultat est issu directement de la consolidation des deux premiers résultats de notre recherche, avec le savoir existant. Il est aussi le seul à ne pas être entièrement fondé sur les données de la recherche. Ce résultat complète une théorie actuelle des conflits, par une généralisation à partir de la rage de l'air, et aide, également, à encadrer la rage de l'air comme type de conflit.



Pour arriver à ce quatrième résultat, nous avons consolidé nos résultats précédents, avec la classification des conflits de Thomas (dans Rahim, 1989). Cette classification distingue trois types de conflits :

- *normatif*, généré par la perception d'une violation des normes ou des attentes au caractère normatif;
- *cognitif*, produit par l'incompatibilité entre les perceptions de la réalité<sup>34</sup> entretenues par les deux parties (Hammond, Todd, Wilkins, et Michel, 1966; Mason, 1969; et Tjosvold, 1984; cités par Thomas, dans Rahim, 1989);
- *d'intérêts*, né de la divergence entre les buts recherchés par les parties.

Si nous comparons les descriptions de ces trois types de conflits avec nos éléments morpho-fonctionnels fondamentaux et leurs enchaînements ayant un potentiel ou une nature conflictuelle (voir le Chapitre IV – Les résultats de la recherche), nous observons que :

- La correction, que nous avons défini comme la tentative de rétablissement du fonctionnement normal de la rencontre, s'édifie sur des normes et des perceptions de la réalité. De ce fait, elle peut appartenir autant à un conflit normatif, qu'à un conflit cognitif. Cependant, la correction ne peut pas appartenir à un conflit d'intérêts, puisqu'elle ne se définit pas à partir d'une divergence entre les buts recherchés par les parties (constat objectif),
- L'opposition à la correction, que nous avons défini comme la réfutation de la correction, représente une contestation des normes. En conséquence, elle peut appartenir à un conflit normatif. Cependant, elle ne peut pas appartenir à un conflit

---

<sup>34</sup> Les faits et les conséquences des faits.

cognitif, puisqu'elle ne comporte pas des perceptions différentes de la réalité qu'entretiennent les deux parties. Elle ne peut pas appartenir à un conflit d'intérêts non plus, parce qu'elle est intimement reliée à une correction, et le conflit d'intérêts exclue les corrections (constat objectif).

- Pourtant, si nous remplaçons le concept d'opposition à la correction, par le concept au sens élargi d'*opposition*, cette dernière pourrait appartenir à un conflit d'intérêts (spéculation raisonnée<sup>35</sup>).

À partir de ces observations, nous concluons que :

- les enchaînements de type  $C \rightarrow O$  et  $O \rightarrow C$  décrivent un conflit de type normatif (généralisation objective),
- les enchaînements de type  $C \rightarrow C$  (une correction suivie par une contre correction, où chacune des parties défend sa logique) décrivent un conflit de type cognitif (généralisation objective),
- les éventuels enchaînements  $O \rightarrow O$  décriraient un conflit d'intérêts (généralisation spéculative, raisonnée).

L'étape suivante est de concevoir les modèles théoriques de ces trois types de conflits, dans une forme semblable à celle du modèle théorique général de la rage de l'air. Pour cela, il faut s'assurer que nos éléments morpho-fonctionnels fondamentaux peuvent être utilisés dans la construction des modèles des trois types de conflit décrits par Thomas. Nous avons déjà établi, plus haut, la compatibilité de la correction et de

---

<sup>35</sup> Nous n'avons pas rencontré un tel cas dans notre recherche sur la rage de l'air. Il s'agit d'une observation à caractère hypothétique. Pourtant, il y a deux arguments qui la génèrent: la description du conflit d'intérêts selon la typologie de Thomas, et la généralisation logique de notre concept d'opposition à la correction au terme plus global d'opposition.

l'opposition à la correction avec les trois types de conflit. Il reste à examiner les autres éléments morpho-fonctionnels fondamentaux : le dérapage, la fin, et l'ambiguïté. Ainsi, nous émettons le questionnement suivant :

- Est-ce que le dérapage peut être vu comme un déclencheur pour les trois types de conflit? Il faut se rappeler que nous avons défini le dérapage comme une action ou une situation<sup>36</sup> qui contrevient aux normes<sup>37</sup>, aux consignes ou aux attentes légitimes (...) <sup>38</sup>. Dans notre recherche, nous avons remarqué que le dérapage était toujours suivi par une correction. Cet aspect lui confère la compatibilité avec les conflits normatif et cognitif. Nous n'avons cependant retrouvé aucun enchaînement où le dérapage soit suivi directement par une opposition, comme il devrait l'être lors des conflits d'intérêts. Nous pourrions, cependant, supposer que de tels enchaînements existent dans certains conflits, surtout lorsque le dérapage fait référence à des écarts par rapport à des attentes légitimes<sup>39</sup>. Nous pouvons aller encore plus loin, et étendre la définition du dérapage au-delà de la transgression des normes, et le considérer comme la détérioration d'une normalité. Le dérapage ainsi redéfini, peut être suivi en tout temps par une opposition, ce qui le rend compatible avec le conflit d'intérêts, également.

---

<sup>36</sup> Des cas particuliers de telles situations sont ceux reliées aux conditions externes « hors contrôle » (hasard, restrictions imposées par le contexte du voyage aérien, etc.).

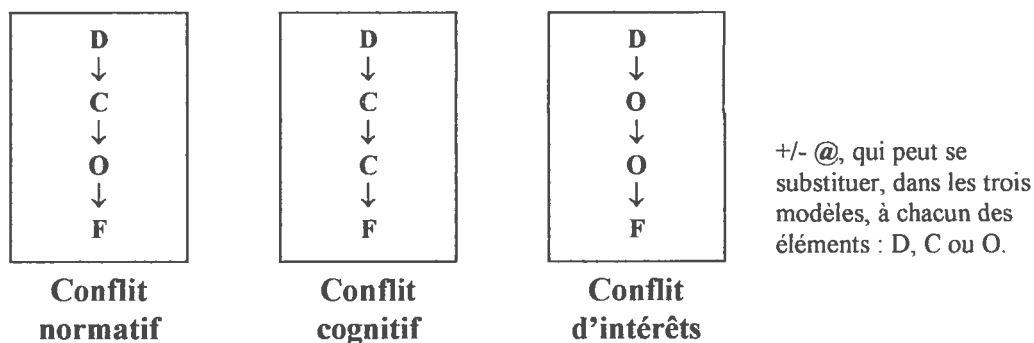
<sup>37</sup> Pour la rage de l'air, il s'agit de normes de sécurité, de service ou sociales. Dans une généralisation, il faudrait accepter également d'autres formes de normes, comme les normes morales individuelles, les normes culturelles (les traditions), etc.

<sup>38</sup> Le passage « ... relatives à la rencontre de service... » devrait être exclu lors de cette généralisation.

<sup>39</sup> Nous évitons de parler de normes quand nous abordons les conflits d'intérêts.

- Est-ce que la fin (suspendue, temporaire ou définitive) est compatible avec les trois types de conflit? Le conflit étudié dans une perspective dynamique se présente comme un enchaînement de type action-réaction, qui, de façon naturelle a un début et une fin. Nous observons, également, que les définitions des trois types de fins ne sont pas spécifiques à un type de conflit en particulier. On pourrait toutefois se questionner s'il n'y a pas d'autres types de fins que ceux que nous avons trouvés lors de notre recherche. Mais, cela n'est pas pertinent à ce niveau de généralisation, puisque nous nous intéressons à la fin comme catégorie globale, et non pas à ses différentes formes. Nous pouvons donc conclure, que la fin est compatible avec les trois types de conflit, et qu'elle peut, tout comme les autres éléments analysés jusqu'ici, participer à la généralisation de notre modèle aux trois types de conflits : normatif, cognitif, et d'intérêts.
- Finalement, est-ce que l'ambiguïté est compatible avec les trois types de conflit? Par sa définition, cet élément représente une situation, un comportement ou un message flou, qui laissent planer le doute sur les intentions de l'émetteur ou qui présentent le potentiel d'être différemment perçus ou interprétés par les personnes concernées. Il ne pose aucun problème d'incompatibilité avec les trois types de conflit, ni avec les éléments auxquels il se substitue (D, C, ou O).

Une fois que nous avons établi la compatibilité entre les trois types de conflit et les éléments : dérapage, fin, et ambiguïté, nous pouvons procéder à la généralisation du modèle théorique de la rage de l'air aux trois types de conflit : normatif, cognitif, et d'intérêts. Les trois modèles ainsi obtenus, sont les suivants :



*Figure 26 : Les modèles théoriques des trois types de conflit de la typologie de Thomas (1989), Stoian (2007).*

À partir de cette généralisation, nous pouvons maintenant encadrer la rage de l'air comme type de conflit. Ainsi, notre modèle théorique général des incidents de rage de l'air (voir la Figure 10), se présente, dans la plupart du temps, comme un conflit de type normatif (voir plus haut, la Figure 26, le modèle à gauche). À des rares occasions, il peut ressembler à un conflit cognitif (voir la Figure 26, le modèle au centre). Hypothétiquement, il pourrait se présenter sous la forme d'un conflit d'intérêt (voir la Figure 26, le modèle à droite), mais cela reste à confirmer, puisque notre analyse de données n'a pas révélé un tel cas.

### Conclusions

Dans ce chapitre, nous avons envisagé quelques possibilités de consolidation de nos résultats de recherche. Dans un premier temps, nous avons présenté les rapprochements terminologiques entre nos éléments morpho-fonctionnels fondamentaux et des concepts existants, ce qui valide notre travail de codage.

Dans un deuxième temps, nous avons tenté d'expliquer et de confirmer, par des théories existantes, les enchaînements d'éléments morpho-fonctionnels fondamentaux qui se retrouvent dans nos modèles (celui théorique général des incidents de rage de l'air, et

ceux comportementaux). Par cette opération, nous avons renforcé la crédibilité de nos résultats.

Dans un troisième temps, nous avons comparé nos modèles avec ceux créés par d'autres chercheurs, et nous avons conclu qu'ils se trouvent dans une relation de complémentarité.

Dans un quatrième temps, nous avons introduit un nouveau résultat de recherche, issu directement de la consolidation : une généralisation théorique des résultats obtenus dans le domaine de la rage de l'air, au domaine plus large des conflits. Ce résultat représente une consolidation à double sens : la typologie de conflits de Thomas (1989) est complétée par des modèles, et les modèles de la rage de l'air que nous avons découverts sont encadrés comme type de conflits, selon la typologie de Thomas.

Les conclusions que nous tirons par rapport à l'étape de consolidation sont les suivantes :

- Les concepts existants dans le domaine de la rage de l'air, de l'interaction sociale, du conflit, et de la violence au travail, semblent confirmer nos résultats au niveau terminologique et théorique, vu que nous n'avons pas trouvé d'éléments qui les contredisent.
- La relation entre les modèles existants et ceux que nous avons trouvés est une de complémentarité, puisque ces modèles ne présentent ni des contradictions, ni des ressemblances. En fait, ils abordent sous des angles différents la même problématique, et peuvent se compléter réciproquement.

- Finalement, l'étape de consolidation a contribué, dans notre cas, à l'émergence d'un autre résultat : une généralisation de notre modèle théorique général de la rage de l'air au domaine plus large des conflits.

## CHAPITRE VI : LA VALIDATION DE LA RECHERCHE

Dans le Chapitre III, traitant de la méthodologie, nous avons abordé quelques aspects théoriques portant sur les critères de validation en recherche qualitative. Premièrement, nous avons montré l'existence de cinq approches qui se fondent sur : (a) le rejet complet de toute tentative de validation; (b) l'acceptation de toutes sortes de critères (une attitude de type « tout peut aller »); (c) la personnalisation des critères aux besoins spécifiques de la recherche; (d) la symétrie entre les critères de la recherche qualitative et ceux de la recherche quantitative; (e) l'utilisation inconditionnelle des critères de validation de la recherche quantitative pour la recherche qualitative.

Deuxièmement, nous avons remarqué des aspects de terminologie vague, ainsi que certaines confusions. Par exemple, au niveau de critères, méthodes, et techniques de validation, certains auteurs mentionnent la triangulation comme étant un critère de validation, quand, en réalité, elle représente une méthode ou une technique de validation, qui défend les critères de crédibilité ou de consensus. Une autre confusion porte sur la validation et la valeur de la recherche. La validation d'une recherche vise à démontrer la véracité de ses résultats, tandis que la valeur de la recherche fait référence à ses aspects pratiques. À la lumière de cette différence, un critère comme la transférabilité est pertinent par rapport à la valorisation de la recherche, plutôt qu'à sa validation.



Ces aspects, ainsi que l'absence d'une théorie de validation universellement reconnue et adaptée aux recherches qualitatives, nous ont conduit vers le choix de l'approche fonctionnelle, pour valider la présente recherche. Cette approche, proposée par Onwuegbuzie (2002), et Onwuegbuzie et Daniel (2003), recommande l'utilisation de critères de validation répondant aux besoins et aux objectifs spécifiques de chaque recherche.

#### Les critères de validation retenus pour la présente recherche

Pour la présente recherche, en optant pour l'approche fonctionnelle de validation de la recherche qualitative, nous avons retenu quatre critères : la crédibilité, la légitimité, la fiabilité, et la rigueur.

La *crédibilité* est le critère de validation qui concerne les aspects de véracité des choses (Guba et Lincoln, 1989). Il est le principal critère de validation d'une recherche qualitative, et s'applique uniquement aux données de départ et aux résultats partiels et finaux de la recherche. La crédibilité de ces données et résultats, demeure toutefois tributaire aux critères de validation des processus par lesquels les données et les résultats ont été obtenus. Il s'agit de processus de : collecte, analyse, synthèse et modélisation.

La *légitimité* est le critère de validation qui concerne la justesse de tous les aspects de la recherche (Onwuegbuzie et Daniel, 2003). La légitimité vise les droits et les obligations de faire certains choix, de prendre certaines décisions ou encore, d'agir d'une certaine manière. Elle porte principalement sur la méthodologie, et ne s'applique pas aux données, ni aux résultats de la recherche. La légitimité est soutenue dans le projet et le

journal de recherche<sup>40</sup>, par des arguments provenant des théories méthodologiques ou par les raisonnements du chercheur. Parmi les actions que le chercheur doit entreprendre pour démontrer la légitimité de ses choix, nous notons :

- apporter des justifications solides, comme des références bibliographiques ou des raisonnements personnels, aux choix et aux décisions prises;
- présenter ses orientations théoriques et philosophiques générales, ainsi que les positions qu'il prend par rapport à la thématique d'étude.

La *fiabilité* est le critère de validation qui fait référence aux aspects fonctionnels de la recherche. Il s'intéresse à l'efficacité des choix, des décisions ou des engagements à entreprendre certaines actions. La fiabilité vérifie si les actions proposées ou décidées, avant et pendant la recherche, peuvent vraiment mener aux résultats poursuivis. Elle se réalise concrètement par l'emploi des méthodes, techniques, et outils, les plus efficaces. Ce critère s'applique à la source de données et aux processus suivants : la collecte de données, l'analyse, la synthèse, et la modélisation. Tout comme la légitimité, la fiabilité est défendue dans le projet et dans le journal de recherche.

La *rigueur*<sup>41</sup> est le seul critère de validation qui concerne la réalisation pratique de la recherche. Il interdit les actions et les décisions ad hoc, tout en défendant la flexibilité du processus de recherche. Autrement dit, la rigueur demande au chercheur de respecter le projet de recherche. Toutefois, il arrive souvent que de nouveaux besoins se révèlent en cours de route. Lors de telles situations, la rigueur s'oppose aux changements qui contournent le projet initial, puisque des solutions isolées peuvent nuire au processus de

---

<sup>40</sup> La recherche qualitative exige la tenue d'un « journal de bord », où le chercheur décrit le déroulement de sa recherche.

<sup>41</sup> Critère inspiré par la théorie praxéologique de Ludwig von Mises (« L'action humaine », 1949).

recherche dans sa globalité, en introduisant des incohérences ou des inconsistances. En revanche, la rigueur recommande le retour au projet initial, pour opérer les adaptations aux besoins apparus pendant la recherche. La rigueur est défendue par la tenue d'un journal de la recherche, où le chercheur note et justifie toutes ses décisions et actions, surtout celles qui ne figuraient pas dans le projet initial.

### La validation de la présente recherche

Comme nous l'avons annoncé précédemment, les quatre critères de validation de notre recherche sont : la crédibilité, la légitimité, la fiabilité, et la rigueur. Ils s'appliquent à plusieurs phases et aspects de la recherche, tel que le présente la Figure 27:

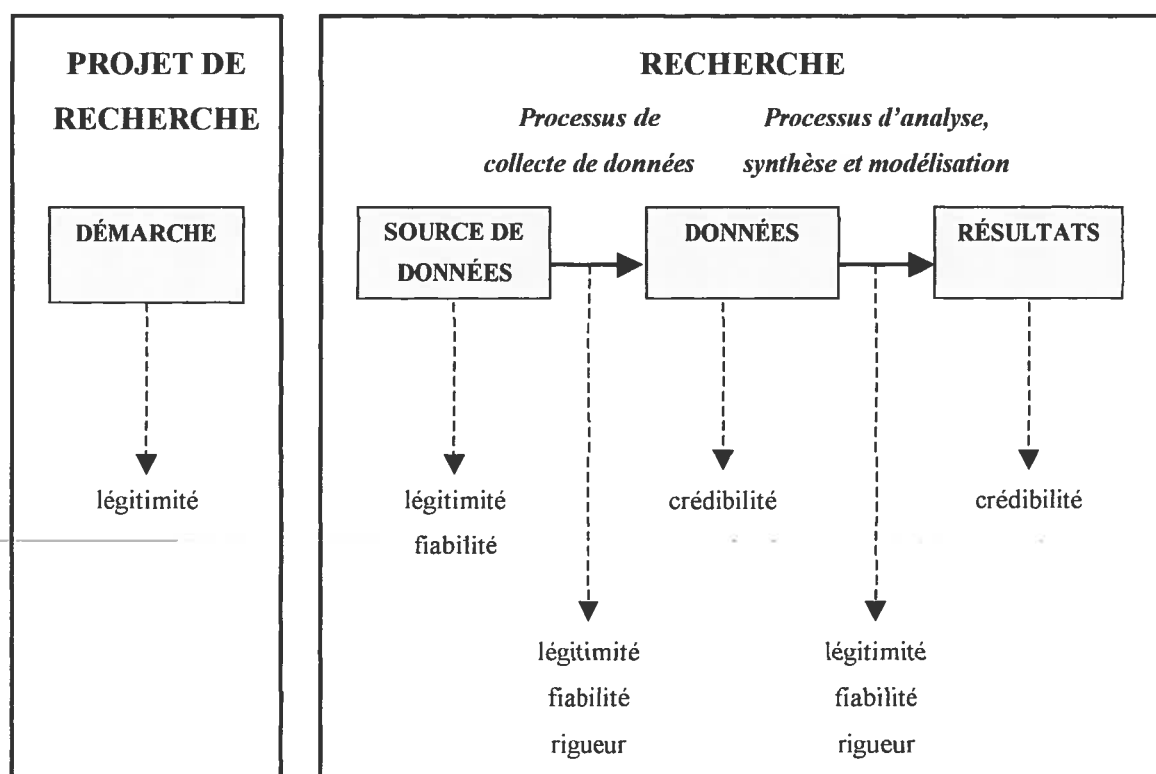


Figure 27 : Les zones et les critères de validation de la présente recherche, Stoian (2006).

Six zones de la recherche sont soumises à la validation : la démarche de recherche; la source de données; le processus de collecte de données; les données proprement dites; le processus d'analyse, synthèse et modélisation; les résultats. Nous les présentons plus en détail dans ce qui suit.

### *La validation de la démarche de recherche*

Le seul critère qui s'applique à la démarche de recherche est celui de légitimité. Trois aspects font l'objet de cette zone de validation : le choix d'une recherche de type exploratoire-analytique, le choix d'une recherche de type interprétatif, et la contrainte du départ à zéro. Ces aspects ont été déjà discutés en détail dans les chapitres précédents. Nous reprenons ici seulement les points saillants.

Le choix pour une recherche de type exploratoire-analytique est le résultat de l'achèvement de l'étape exploratoire-descriptive dans l'investigation de la rage de l'air. Nous avons constaté, lors de la première revue de littérature, que la recherche sur ce phénomène se trouve actuellement dans une impasse due à un degré élevé de redondance dans les résultats. Cette impasse annonce la fin de l'étape de recherche de type exploratoire-descriptive, et la nécessité de passer à une autre étape. Celle-ci devrait demeurer exploratoire, puisque le phénomène est encore peu connu. Cependant, elle devrait aborder le phénomène d'une manière plus approfondie, voire analytique. La présente recherche semble être la première à s'engager dans cette nouvelle étape d'investigation, mais elle ne restera certainement pas la dernière.

Le choix de la démarche interprétative de recherche est le résultat de deux aspects : (a) l'objectif de la recherche, qui est celui de découvrir de nouveaux modèles,

voire de dynamique comportementale, et (b) la faible conceptualisation du phénomène. Par rapport au deuxième aspect, nous citons Mertens (1998), qui soutient que la démarche interprétative (ou qualitative ou encore constructiviste) est la plus appropriée afin de comprendre un phénomène, le conceptualiser, et ensuite le modéliser. À l'opposée, la démarche positiviste (ou quantitative ou encore empirique) serait plus appropriée lorsque l'on cherche à confirmer des hypothèses. Or, au stade actuel de la recherche sur la rage de l'air, formuler des hypothèses aurait été un choix trop hâtif.

Finalement, la stratégie de départ à zéro est spécifique aux recherches visant la découverte (Creswell, 1996; Patton, 1990; Silverman, 1993; Tesch, 1990). Elle se justifie par le risque de contaminer la recherche au cas où le chercheur prendrait connaissance d'autres théories ou résultats de recherche ayant un certain rapprochement avec son intérêt d'étude. Ainsi, des influences conceptuelles ou théoriques pourraient s'interposer dans son processus d'interprétation des données, jusqu'au point de saboter la découverte de nouveaux concepts, modèles, théories ou explications. Pour la présente recherche, la contrainte de départ à zéro a été incontournable, puisque nous avons envisagé de découvrir de nouveaux modèles de la rage de l'air. Dans le chapitre traitant de la méthodologie (le Chapitre III), nous avons souligné la flexibilité de la problématique reliée au départ à zéro. Nous avons postulé qu'un départ à zéro absolu existe, mais qu'il représente une démarche extrême et très rarement rencontrée. Cependant, nous avons indiqué que la plupart des recherches visant la découverte utilisent un départ à zéro nuancé. Cela a été également le cas de la présente recherche, où dans une deuxième partie de la revue de littérature, nous avons abordé de manière minimale des concepts convergents avec notre problématique. Soulignons aussi un autre aspect, relié à la

première partie de la revue de littérature. Celle-ci a été menée avant le début de la recherche proprement-dite, et a porté sur notre sujet d'intérêt, la rage de l'air. Sa visée a été de situer notre recherche dans le contexte global d'étude de ce phénomène, plus précisément de connaître le niveau où les autres chercheurs s'étaient rendus, afin de décider des directions que notre recherche pouvait prendre. Suite à cette partie de revue de littérature, nous avons compris que l'étude sur la rage de l'air nécessitait le changement du registre de la recherche, en passant de la phase descriptive, achevée, vers une nouvelle phase, analytique. Notre recherche était la première à aborder la rage de l'air dans cette perspective, et cela lui conférait la visée de découverte, et avec elle l'exigence du départ à zéro. Une question se posait toutefois : le départ à zéro, était-il toujours possible, après que nous avons pris connaissance des théories et modèles existants sur la rage de l'air? La réponse fut oui, grâce justement au changement du registre de la recherche. Les résultats *descriptifs* des recherches existantes sur la rage de l'air ne pouvaient pas contaminer les résultats *analytiques* de notre recherche<sup>42</sup>.

Pour conclure, nous pouvons affirmer que tous les aspects validés plus haut (la recherche qualitative de type exploratoire-analytique, la démarche interprétative, et le départ à zéro) ne constituent pas de véritables choix, mais plutôt des exigences, que nous avons tout à fait respectées.

---

<sup>42</sup> La justification de cette affirmation est épistémologique : la vérité analytique, étant plus poussée, est plus solide que celle descriptive. En conséquence, les résultats de nature descriptive peuvent être améliorés par ceux analytiques, mais l'inverse n'est pas possible.

*La validation de la source de données*

Dans la présente recherche, la source de données est validée par les critères de légitimité et de fiabilité.

La légitimité d'une source de donnée se pose en termes de pertinence de l'information par rapport au sujet de la recherche. Pour la présente recherche, la source de données est représentée par la base de données de l'ASRS-NASA. Cette base est composée de dizaines de milliers de rapports reliés à l'aviation, dont une partie traitent d'incidents de rage de l'air. Ces derniers, les seuls à nous concerner, offrent des descriptions détaillées des faits. Ils ont été généralement rédigés par des agents de bord, peu de temps après le déroulement des incidents. En conséquence, ils présentent un minimum de reculs et d'interprétations a posteriori, autrement dit, peu de subjectivité. Tous ces aspects, renforcés par l'utilisation de cette même source de données par d'autres chercheurs de la rage de l'air (Taylor, 2000), nous conduisent à affirmer que cette base de données représente une source de données légitime pour notre recherche.

La fiabilité de cette source se pose en termes d'objectivité de ses données. Cette condition est imposée par notre intérêt, qui est orienté vers les comportements décrits dans les rapports plutôt que sur les interprétations que les acteurs leur donnent. L'objectivité des données est assurée grâce aux cinq caractéristiques de la base de données de l'ASRS-NASA :

- le dépôt des rapports sur une base volontaire;
- l'anonymat des auteurs;
- l'absence de toute contrainte formelle pour la partie décrivant les incidents;

- la corroboration des rapports par plusieurs personnes (chef de cabine, pilotes, autres passagers, agents de police, etc.);
- l'indépendance de tous les rapports de la base de données les uns par rapport aux autres.

La présence de ces cinq caractéristiques qui assurent l'objectivité des données, rend notre source fiable.

#### *La validation du processus de collecte de données*

Ce processus répond à trois critères de validation : la légitimité, la fiabilité, et la rigueur.

La légitimité de la collecte de données, se pose par rapport au choix de la méthode d'échantillonnage. Dans la présente recherche, nous avons utilisé un échantillonnage raisonné selon des critères. Ce choix est légitime, puisque ce type d'échantillonnage est le seul compatible avec les recherches interprétatives (voir les explications apportées au Chapitre III).

La fiabilité du processus de collecte de données de la présente recherche se pose principalement en termes d'efficacité des actions entreprises par le chercheur. Pour la collecte de données, ces actions ont été : les sélections successives des rapports, et la vérification de la taille de l'échantillon. Les arguments de leur efficacité sont les suivants :

- La première sélection de rapports a été pratiquée à partir de mots clés, choisis pour assurer une bonne couverture thématique et terminologique (dans cette dernière, nous avons inclus aussi le jargon professionnel);



- La deuxième sélection de rapports a comporté un tri selon les besoins fonctionnels de la recherche. Les rapports retenus présentent les caractéristiques suivantes :
  - Ils sont riches en information, et assurent ainsi suffisamment de matériel à l'analyse;
  - Ils comportent une information authentique, qui aide à soutenir l'efficacité de l'analyse;
  - Ils ont un contenu factuel, qui facilite l'étude des comportements, et qui contourne les interprétations que les participants donnent aux faits, cela assurant l'objectivité des données;
  - Ils présentent un degré élevé d'impartialité, ce qui renforce également l'objectivité des données.
- La troisième sélection de rapports, bien que prévue par le projet de recherche, a dû se dérouler en parallèle avec l'analyse. Cette contrainte a été imposée par la nécessité de faire une lecture très approfondie des rapports, à cause d'une faiblesse importante de la source de données. Cette faiblesse a été discutée dans le chapitre de la méthodologie. Elle consiste dans la présentation d'une seule version des faits, celle donnée par les membres des équipages. Nous avons conclu que cela constituait un paramètre aussi indésirable qu'inévitable, que nous avons toutefois réussi à gérer (pour les détails, voir le Chapitre III).
- La vérification de la taille de l'échantillon a été réalisée par le contrôle de la saturation de l'information. Les 25 rapports retenus pour fin d'analyse ont présenté une redondance suffisante avec les 188 rapports de départ.

Finalement, pour assurer la rigueur de la collecte de données, nous avons dû nous conformer, tout au long cette étape, au projet de la recherche.

### *La validation des données*

Dans la présente recherche, les données doivent rencontrer un seul critère de validation : la crédibilité. Ce critère est assuré uniquement de façon indirecte, par la validation de la source et du processus de collecte de données. Tel que présenté antérieurement, cela nécessite : (a) une source de données légitime et fiable, et (b) un processus de collecte de données légitime, fiable, et rigoureux. Une fois ces conditions assurées, les données produites sont crédibles et peuvent entrer dans le processus d'analyse.

### *La validation du processus d'analyse, de synthèse, et de modélisation*

Le processus d'analyse, de synthèse et de modélisation est soumis aux mêmes trois critères de validation que le processus de collecte de données. Il s'agit, donc, de : légitimité, fiabilité et rigueur.

La légitimité s'intéresse à la justesse des choix méthodologiques, des décisions et des actions entamées pendant ce processus. Le premier choix porte sur l'approche méthodologique de type herméneutique. Il est justifié par la nature de nos données et par les caractéristiques de la recherche. Les données que nous utilisons pour la présente recherche présentent un contenu textuel et objectif. Pour ce type de données, l'approche herméneutique est recommandée (Mertens, 1998; Tesch, 1990). Cette approche représente également le seul choix pour une recherche comme la nôtre, qui mandate le

chercheur à faire les interprétations, sans aucune immersion dans le phénomène étudié (Mertens, 1998; Patton, 1990; Silverman, 1993; Tesch, 1990).

Une décision que nous avons prise par rapport à ce processus consiste à faire émerger nos procédures d'analyse, de synthèse, et de modélisation. Elle se justifie par la visée de découverte, ainsi que par la contrainte qui l'accompagne - celle de départ à zéro. Ces deux paramètres postulent que le processus interprétatif demeure très flexible, autant au niveau du contenu (les concepts, les catégories, et les modèles), qu'au niveau de la forme (la procédure d'interprétation). Nous avons débuté le processus interprétatif par une phase d'immersion dans les données, phase qui a conduit à l'émergence de la procédure d'analyse. Quant aux processus de synthèse et de modélisation, ils ont émergés par voie d'induction et d'abstraction. En parallèle, nous avons comparé ces procédures émergées avec deux méthodes classiques de la recherche qualitative, celle de l'analyse des données à caractère textuel décrite par Van der Maren (1996), et celle de la Théorie enracinée de Glaser et Straus (1971). Tous les aspects reliés à cette comparaison sont repris en détail, plus loin, lors de la discussion du critère de rigueur du processus interprétatif.

Le deuxième choix a comporté l'utilisation de la technique contextualiste dans ce processus d'analyse, de synthèse et de modélisation. Il se justifie d'abord par la forme de nos données. Chaque rapport constitue une unité de type « cas », et chaque rapport est un cas différent et indépendant des autres. Si on avait choisi la technique décontextualiste, les unités de type cas auraient été détruites. Or, il était important de les maintenir, puisqu'elles jouent le rôle de contexte pour chaque cellule de signification (code). Si pour le premier niveau de codage ce contexte est moins important, au deuxième niveau de

codage il est indispensable : la même action (le code de premier niveau) révèle des significations différentes (les codes de deuxième niveau) dans des contextes différents. Finalement, la technique contextualiste a été choisie à cause des modèles comportementaux recherchés, qui n'auraient pas pu se révéler hors de leur contexte.

La fiabilité du processus d'analyse, de synthèse, et de modélisation, se pose en termes fonctionnels, de rôle et d'efficacité de nos actions de recherche. Ces actions visent l'interprétation des données, et s'opérationnalisent dans : le codage, l'écriture des mémos, et l'application des cercles herméneutiques. Ces procédures sont spécifiques à la technique contextualiste. Nous rappelons que les mémos représentent les notes du chercheur en marge des textes analysés (Mills, 1959, tel que cité par Maxwell, 1996), et qu'ils sont souvent reliés à la formulation des théories (Strauss et Corbin, 1990). Les cercles herméneutiques sont des aller-retour continus entre les parties du texte et son intégralité, jusqu'à ce que les significations des parties et de l'entier deviennent cohérentes (liées) et consistantes (sans contradictions). Dans les processus d'analyse de type décontextualiste, les cercles herméneutiques sont remplacés par des recherches (quêtes) selon des critères (« searches »).

Le codage et l'écriture des mémos, en tant qu'opérations d'interprétation des données, sont tributaires à la sensibilité théorique et aux options du chercheur (Onwuegbuzie et Daniel, 2003). Ainsi, pour garder la fiabilité des interprétations, le chercheur doit mentionner les connaissances acquises lors du développement de sa sensibilité théorique, et présenter ses options (théoriques) qui ont conduit aux choix et aux décisions de recherche (Mertens, 1998; Tesch, 1990). Nous avons rencontré ces deux conditions, en toute transparence, dans le présent rapport de recherche.

L'application des cercles herméneutiques représente une autre action menée dans le cadre du processus d'analyse, de synthèse et de modélisation. Après le début de l'interprétation des données, dans la technique contextualiste, le chercheur doit commencer une opération de vérification de ces interprétations, cela dans le but de les rendre cohérentes et consistantes non seulement les unes par rapport aux autres, mais aussi avec l'intégralité des documents d'origine. Cette opération de vérification comporte un ajustement et une intégration des interprétations (Patton, 1990; Tesch, 1990). Dans la présente recherche, pour chaque document (chaque rapport d'incident de rage de l'air), les cercles herméneutiques ont dû être appliqués de manière graduée, entre quatre niveaux différents de forme et de contenu : les données brutes; les codes de premier niveau; les codes de deuxième niveau et les mémos; les codes de troisième niveau et les schémas d'incidents. Cela a produit cinq séries de cercles herméneutiques. Elles sont présentées dans le tableau suivant (Tableau 1) :

Tableau 1 :

*Les cercles herméneutiques de la présente recherche, Stoian (2007).*

Niveaux de contenu	Forme	Séries de cercles herméneutiques
0. Les données brutes	Indices	I. Cercles herméneutiques entre les données « brutes » et les codes de premier niveau
1. Les comportements des participants comme tels	Codes de premier niveau	
2. Les comportements des participants, vus dans leur contexte immédiat (de causes et objectives)	Codes de deuxième niveau + mémos	Cercles herméneutiques entre : II. les codes de premier et de deuxième niveau III. les codes de deuxième niveau et les mémos
3. Les rapports des incidents dans leur intégralité	Codes de troisième niveau + schémas des incidents	
		Cercles herméneutiques entre: IV. les codes de deuxième et de troisième niveau V. les mémos et les schémas des incidents

Comme le montre ce tableau, les séries de cercles herméneutiques rejoignent les niveaux d'intégration (de contenu et forme) deux par deux. Toutefois, pendant le déroulement du processus d'analyse, de synthèse et de modélisation, il nous est arrivé de vouloir vérifier un code, un mémo ou un schéma d'incident, directement auprès des données. À ce moment, puisque nous ne pouvions pas franchir les niveaux d'intégration intermédiaires sans affaiblir la fiabilité de l'interprétation, nous avons dû traiter, de façon simultanée, plusieurs cercles herméneutiques, selon plusieurs niveaux d'intégration.

Pour conclure les arguments reliés à la fiabilité du processus d'analyse, de synthèse, et de modélisation des données à caractère textuel, nous tenons à souligner deux aspects observés pendant la présente recherche :

- L'élément critique du processus contextualiste d'interprétation est le cercle herméneutique. Le codage et les mémos sont nécessaires à son déroulement, mais en absence des cercles herméneutiques, sa fiabilité n'est pas assurée.
- L'utilisation du logiciel N-Vivo ne semble pas appropriée pour la technique contextualiste, à cause du grand nombre de cercles herméneutiques qui doivent être appliqués, et des faiblesses importantes que ce logiciel présente au niveau de la modélisation.

La rigueur représente le dernier critère de validation de notre processus d'analyse, de synthèse et de modélisation. Elle est assurée par la justification apportée au parcours émergent de cette étape. Cette justification porte sur deux aspects : (a) l'immersion dans les données, et (b) la comparaison de notre procédure interprétative de type émergent, avec deux procédures préétablies suggérées par la littérature scientifique (l'analyse des données à caractère textuel, décrite par Van der Maren, 1996, et une variante simplifiée<sup>43</sup> de la Théorie enracinée décrite par Glaser et Straus, 1971).

L'immersion dans les données a été utilisée pour faire émerger la procédure d'analyse. Concrètement, elle nous a aidé à déceler les deux premiers niveaux de codage. Indirectement, elle a également contribué au troisième niveau de codage (qui en est un de

---

<sup>43</sup> À cause de sa complexité, la théorie enracinée est appliquée surtout aux données provenant d'un seul document textuel complexe ou de plusieurs documents textuels simples. Pour plusieurs documents textuels complexes, il est recommandable d'utiliser des variantes simplifiées de la théorie enracinée.

synthèse), et aux schémas des incidents (qui font partie de la modélisation), puisque ces éléments ont émergé suite à la phase d'analyse, par voie d'induction et d'abstraction.

La comparaison de notre parcours interprétatif de type émergent avec les deux procédures classiques, a donné lieu à plusieurs similitudes (par exemple : la démarche inductive, similaire aux recherches menées sur des données à caractère textuel; l'ancrage des résultats dans les données, similaire à la Théorie enracinée) et différences (par exemple : les types de codage et les techniques d'analyse de données utilisés, différentes, en partie, de ceux des méthodes classiques). Elle nous a également permis de légitimer, en détail, chacun de nos choix (voir dans le Chapitre III, les sous-titres « L'analyse proprement dite des données », et « La synthèse »).

Nous considérons, que les arguments concernant les deux aspects mentionnés plus haut (l'immersion dans les données et la comparaison de notre parcours émergent avec deux autres méthodes de la recherche qualitative) assurent la rigueur du processus d'analyse, de synthèse, et de modélisation.

### *La validation des résultats*

Parmi les quatre critères de validation de la présente recherche (la crédibilité, la légitimité, la fiabilité, et la rigueur), celui qui s'applique aux résultats est la crédibilité. Il s'agit de deux types de crédibilité : directe et indirecte. La crédibilité indirecte est formellement assurée si les autres critères de validation, appliqués aux étapes précédentes de la recherche, ont été rencontrés. Cela représente effectivement notre cas, et nous l'avons démontré dans ce chapitre. Quant à la crédibilité directe, elle est assurée par voie de triangulation (comparaison d'interprétations de plusieurs analystes, Van der Maren,



1996). Pour les résultats partiels et finaux, la triangulation se réalise par le contre-codage, et par la vérification des résultats avec d'autres experts. Pour les résultats finaux, elle comporte la confrontation avec les résultats d'autres chercheurs et avec les théories existantes (la consolidation des résultats).

Les résultats partiels de la présente recherche, les codes de premier et de deuxième niveau, ont été obtenus par un codage double, effectuée par le chercheur, et par son assistant de recherche (voir l'Annexe 4). Les différences de forme et de fond ont été discutées, et les deux chercheurs se sont mis d'accord sur une version commune. Les codes de troisième niveau ont été créés par le chercheur, et ont été confirmés par l'assistant de recherche.

Les résultats finaux de la recherche ont été validés par deux experts de contenu, avant la finalisation du rapport de recherche. Les deux experts sont : une spécialiste en problématique de services en vol, et une psychologue (voir l'Annexe 4).

Finalement, nous avons ajouté au parcours de la présente recherche, une étape de consolidation des résultats. Elle fait l'objet d'un chapitre à part, le Chapitre V. Son rôle est double : premièrement, de renforcer la crédibilité des résultats de notre recherche par une comparaison avec le savoir existant, et deuxièmement, d'intégrer nos résultats dans le système des connaissances scientifiques actuelles. Selon Creswell (1994), ces deux approches assurent la consistance et la cohérence des nouveaux résultats par rapport au savoir existant. La consolidation a comporté la comparaison de nos résultats de recherche avec ceux obtenus par d'autres chercheurs, non seulement dans le domaine de la rage de l'air, mais également dans les domaines convergents, tels que les conflits, l'interaction sociale, et la violence au travail. Pendant la consolidation, un quatrième résultat de la

recherche a émergé. Il s'agit d'une généralisation de nos deux premiers résultats à une théorie des conflits. La crédibilité de ce résultat est assurée par la validité de la théorie à partir de laquelle la généralisation a été faite.

## CHAPITRE VII : LES CONCLUSIONS, LES LIMITES, ET LES PISTES FUTURES DE RECHERCHE

### Conclusions

Dans la présente recherche nous avons essayé de développer le fondement théorique analytique au sujet de la rage de l'air. Notre étude a visé la dynamique comportementale des interactions qui ont lieu entre les passagers et les membres des équipages, lors des incidents de rage de l'air. Concrètement, nous avons recherché des modèles comportementaux représentatifs de ces interactions.

Élaborée en sept étapes, notre recherche présente plusieurs particularités :

- Le départ à zéro, qui est spécifique aux recherches visant la découverte, et qui représente une stratégie qui nécessite l'abandon de toute préconception théorique, afin d'éviter la contamination des résultats avec le savoir existant.
- Le développement de la sensibilité théorique du chercheur, qui compense les restrictions imposées par le départ à zéro, et dont le rôle est de permettre au chercheur d'interpréter les données avec une contribution minimale (parfois même nulle) du savoir existant.
- Une revue de littérature, qui est organisée en trois volets : un premier qui examine l'état des recherches dans le domaine de la rage de l'air, un deuxième au rôle de

renforcement de la sensibilité théorique sans toutefois contaminer la recherche, et un troisième dont le rôle est de permettre la consolidation des résultats (voire, de permettre leur intégration dans le système du savoir existant). La stratégie du départ à zéro, propre aux recherches visant la découverte, exige que le troisième volet de la revue de littérature soit distinct du deuxième. Elle exige également que ce troisième volet soit placé à la fin de la recherche, afin d'éviter, encore une fois, la contamination des résultats de la recherche avec des préconceptions théoriques, et nuire ainsi à la découverte.

- Une collecte de données réalisée à partir des documents écrits, les rapports d'incidents de rage de l'air provenant de la base de données de l'ASRS-NASA.
- Un processus d'analyse de données, de synthèse, et de modélisation, conduit selon l'approche herméneutique et la technique contextualiste.
- La consolidation des résultats, qui représente une forme de validation particulière, par laquelle les résultats obtenus sont confrontés avec les connaissances existantes, et par la suite, sont intégrés dans le système du savoir existant. Pour notre recherche, la consolidation a également mené à l'obtention d'un résultat supplémentaire.
- Finalement, la présente recherche se démarque également par les quatre résultats qu'elle a produit : trois liés directement aux buts de notre recherche, et un quatrième représentant une généralisation théorique au domaine des conflits.

Par rapport à l'objectif que nous avons poursuivi, visant à comprendre la dynamique interactionnelle entre les participants à des incidents de rage de l'air, nous pouvons affirmer qu'il a été atteint. Nous avons également répondu à la question de recherche, puisque nous avons découvert plusieurs modèles d'interactions.

À part les 11 modèles comportementaux rassemblés en 5 groupes, et qui représentent le résultat qui répond directement à la question de recherche, deux autres résultats ont émergé. Ce sont : les éléments morpho-fonctionnels fondamentaux de la rage de l'air, et un modèle théorique général du phénomène. Ils saisissent l'essentiel des incidents de rage de l'air, tel que révélé par les données analysées.

Quant au résultat supplémentaire (le quatrième), il représente une généralisation des éléments morpho-fonctionnels fondamentaux et du modèle théorique général, au domaine plus large des conflits, où on peut distinguer la typologie : conflits normatifs, conflits cognitifs, et conflits d'intérêts. Soulignons que la généralisation du modèle théorique général de la rage de l'air aux conflits normatifs et cognitifs, est établie à partir de données de la présente recherche, ainsi que de la théorie de Thomas (1989) sur ces types de conflits. La généralisation du modèle théorique général de la rage de l'air aux conflits d'intérêts, demeure toutefois hypothétique. Parmi nos données de recherche, nous n'avons pu retrouver des enchaînements d'éléments de type  $O \rightarrow O$ , comme cette généralisation le propose. Cependant, nous soupçonnons leur existence, et notre hypothèse est raisonnée, car nous lui apportons des arguments théoriques et logiques<sup>44</sup>.

#### *Valeur de la présente recherche*

Les mérites de cette recherche sont multiples :

- Elle représente, à notre connaissance, une première étude scientifique dans le domaine de la rage de l'air, qui aborde le phénomène selon l'approche exploratoire-analytique.

---

<sup>44</sup> La preuve logique consiste dans la voie inductive qui a mené à ce troisième modèle.

- Elle contribue à la compréhension de la dynamique interactionnelle des incidents de rage de l'air, par ses résultats directs : les éléments morpho-fonctionnels fondamentaux, le modèle théorique général, et les 11 modèles comportementaux.
- Elle contribue aux connaissances générales dans le domaine des conflits, par son résultat supplémentaire, en proposant trois modèles théoriques généraux aux trois grands types de conflits postulés par la Théorie de Thomas : normatif, cognitif, et d'intérêt.

#### Limites de la présente recherche

Nous avons identifié cinq limites de cette recherche. Premièrement, le fait d'avoir choisi, parmi les trois variantes proposées dans le projet de recherche, la plus courte (voir le Chapitre III, traitant de la méthodologie). En effet, nous avons été contraints de faire ce choix, à cause de limitations de temps et de ressources financières, spécifiques à une thèse de doctorat, ainsi qu'à l'accès difficile à des données sur la rage de l'air. Pourtant, malgré ces conditions restrictives, nous avons obtenu des résultats qui ont dépassé nos attentes initiales. Leur valeur est importante, autant par le degré de nouveauté, que par l'apport aux connaissances scientifiques existantes dans le domaine de la rage de l'air, tout comme dans le domaine des conflits.

Une deuxième limite de notre recherche porte sur le fait que les rapports de rage de l'air (voire, nos sources de données) n'offrent qu'une seule version des faits, celle apportée par les membres des équipages. Nous avons discuté cet aspect aux Chapitres III et VI, lorsque nous l'avons désigné comme un paramètre indésirable (paramètre, puisqu'il ne pouvait être évité, et indésirable, puisqu'il posait un problème

d'impartialité). Nous avons essayé de gérer ses effets néfastes. Premièrement, nous avons démontré que la sensibilité de notre recherche par rapport à ce paramètre, n'était que partielle, et que les critères d'échantillonnage choisis (le contenu factuel des rapports, leur degré élevé d'impartialité et d'authenticité, et le choix des rapports qui avaient été corroborés par d'autres personnes dont des passagers témoins) réduisait au minimum les effets néfastes. Ces effets ont été également combattus dans l'étape d'analyse des données, quand nous avons dû respecter des règles de prudence très strictes : nous avons évité de nous laisser influencés par les interprétations des narrateurs, et nous avons accordé beaucoup d'attention à la cohérence et à la consistance des faits, tout comme à leur confirmation apportée par d'autres témoins ou éléments des rapports.

La troisième limite de notre recherche touche la possibilité de transfert des modèles comportementaux (le troisième résultat) à d'autres cultures. Nous rappelons que cette recherche n'a pas eu une telle visée, et que l'échantillonnage non représentatif ne nous permet non plus de conclure que ces modèles seraient spécifiques à la culture anglo-saxonne d'où proviennent les 25 rapports analysés. À cette considération on ajoute le fait que plusieurs passagers impliqués dans les incidents analysés auraient pu provenir de différentes autres cultures, étant donné que certains vols étaient internationaux. Dans ces conditions, toute affirmation de spécificité ou de transfert de ces modèles à une culture ou à une autre devrait s'appuyer sur une recherche spécialement conçue pour des pareils objectifs. Contrairement au troisième résultat, le premier et le deuxième ne présentent pas un potentiel de transfert, mais de généralisation théorique qui mène au quatrième résultat. Comme cette généralisation a été faite en relation avec une théorie existante (la classification de Thomas), sa sphère d'application est celle de cette théorie. Soulignons

aussi que les deux premiers résultats ont été validés auprès des théories émises ou appuyées par des auteurs provenant de différentes cultures, non seulement anglo-saxonnes, ce qui élargit davantage l'étendu de leur potentiel de généralisation théorique.

La quatrième limite de notre recherche concerne une partie du quatrième résultat : la généralisation du modèle théorique général des incidents de rage de l'air aux conflits d'intérêts. Cette généralisation est la seule à produire un résultat spéculatif, puisque les données de notre recherche ne peuvent ni le confirmer, ni l'infirmer. Malgré cela, ce modèle théorique général des conflits d'intérêts est un modèle raisonné, puisque, comme présenté plus tôt, il y a deux arguments qui le génèrent: la description du conflit d'intérêts selon la typologie de Thomas, et la généralisation logique de notre concept d'opposition à la correction au terme plus global d'opposition. Il est aussi le résultat d'une opération d'induction logique à partir de deux autres modèles, ceux des conflits normatifs et cognitifs, qui eux, sont fondés par les résultats de notre recherche. Cependant, comme ces raisonnements ne peuvent pas se substituer aux preuves fournies par les données, la validation complète du modèle théorique général des conflits d'intérêts demeure un problème ouvert aux recherches futures.

Finalement, la cinquième limite de notre recherche trouve ses origines dans la démarche initiale : nous avons comme objectif de couvrir la dynamique du phénomène de rage de l'air seulement au niveau des interactions entre les parties impliquées, interactions de type action-réaction. Un deuxième côté de cette dynamique, celui de l'escalade, restait ainsi hors de nos préoccupations, de même que la partie explicative de la dynamique comportementale des interactions. Cette limitation a été volontaire. Ces aspects peuvent néanmoins faire l'objet des recherches à venir.



### Pistes futures de recherche

Dans la présente recherche nous avons passé à une nouvelle étape de l'étude de la rage de l'air : l'exploration analytique. Nous avons obtenu des résultats théoriques importants par rapport à la dynamique interne du phénomène, et nous avons démontré les limites de notre recherche. Dans ce qui suit, nous suggérons quelques pistes pour des recherches futures.

Au niveau de l'exploration analytique, des futures recherches pourraient se pencher sur :

- l'étude des incidents de rage de l'air sous l'angle de l'escalade conflictuelle;
- l'étude des aspects explicatifs de la dynamique des interactions lors des incidents de rage de l'air, c'est-à-dire les aspects motivationnels, affectifs, et cognitifs, des participants.

L'exploration analytique des incidents de rage de l'air, ouvre une autre piste de recherche : la cartographie des conflits. Par ailleurs, nous avons déjà commencé l'élaboration d'une méthode de cartographie, basée sur des règles de structuration des incidents conflictuels. Cette méthode fera l'objet d'un développement ultérieur.

Dans la continuation des résultats que nous avons obtenus, les pistes futures de recherche que nous avons identifiées sont les suivantes :

- la validation des modèles comportementaux de rage de l'air, auprès de cultures différentes de celle des États-Unis;
- le transfert des modèles comportementaux de rage de l'air, à d'autres formes de conflit;

- la validation des modèles théoriques généraux des conflits que nous avons proposés, ainsi que la vérification auprès de données du modèle théorique général des conflits d'intérêts, qui, à présent, demeure hypothétique;
- l'expérimentation de nature quantitative de la rage de l'air, dont les variables pourront être fondées sur les concepts et les modèles produits par notre recherche (surtout les éléments morpho-fonctionnels fondamentaux, et les modèles comportementaux).

Finalement, au niveau pratique, il serait intéressant de se pencher sur les procédures de prévention et de gestion des incidents de rage de l'air.

## RÉFÉRENCES

- Andersson L.M., Pearson C.M. (1999). Tit for Tat? The Spiraling Effect of Incivility in the Workplace. *Academy of Management Review*, July 1, 1999, Vol. 24, Issue 3.
- Argyle M., Furnham A., et Graham G.A. (1981). *Social Situations*. Cambridge University Press.
- Association canadienne des professeures et professeurs d'université (4 octobre 2004). La violence au travail. *Bulletin de santé et de sécurité du travail*. ACPPU. Récupéré le 12 mars 2006 de : [www.caut.ca/fr/publications/healthandsafety/6-violence.pdf](http://www.caut.ca/fr/publications/healthandsafety/6-violence.pdf)
- Beeks D.W. (2000). *A Study to Determine the Specific Contributors to U.S. Airline Passenger Rage*. Projet de recherche pour la Maîtrise, Aeronautical Science Embry-Riddle Aeronautical University, Extended Campus. Récupéré le 10 décembre 2003 de : <http://www.apolnet.org/resources/respaper.html>
- Bitner M.J., Booms B., et Stanfield Tetrault M. (1990). The Service Encounter : Diagnosing Favorable and unfavorable Incidents. *Journal of Marketing* 54(1).
- Bitner M.J., Booms B. et Mohr L. (1994). Critical Service Encounters : The Employee's Viewpoint. *Journal of Marketing* 58(4), Oct. 1994.

- Bor R., Russell M., Parker J., et Papadopoulos L. (2001). *Managing Disruptive Passengers: A Survey of the World's Airlines*. Récupéré le 15 janvier 2004 de : <http://www.blackwell-synergy.com/links/doi/10.1111/1468-0432.00210/enhancedabs/>
- Bréard R. et Pasteur P. (2000). *Gestion des conflits*. Éditions Liaisons.
- Bricker B.J. (2003). *The Experience of Stress in Air Travel Situations: Development of the Air Travel Stress Scale*. Thèse de doctorat en psychologie, Université de Washington. Récupéré le 15 janvier 2004 de la base de données Digital Dissertations.
- Brym R., Lie J., et Nelson A. (2005). *Sociology : Your Compass for a New World*. Brief Canadian Edition. Nelson, a division of Thomson Canada Limited.
- Casalfiore S. (2002). Les petits conflits quotidiens dans les classes de l'enseignement secondaire : Nature et sens des transgressions sociales à l'origine des conflits dans la dyade enseignant-élève. *Cahier de recherche du GIRSEF No. 16*, Juin 2002.
- Collins S.T., et Hoff J.S. (1998). *In-flight Incivility Today: The Unruly passenger, Organisation of Flight Attendants*. Récupéré le 10 décembre 2003 de : <http://www.ofainc.com/newsletters/1998/ofapg5.html>
- Courcy F, Savoie A. et Brunet L. (2004). *Violences au travail : diagnostic et prévention*. Les Presses de l'Université de Montréal.
- Creswell J.W. (1994). *Research Design : Qualitative and Quantitative Approaches*. SAGE Publications.

- Dahlberg A. (1999). Passenger Risk Management. In R.S. Jensen, B. Cox, J.D. Callister, & R. Lavis (Eds.), *Proceedings of the Tenth International Symposium on Aviation Psychology*. Columbus, OH: The Ohio State University. 1178-1184.
- Dahlberg A. (2001). *Air Rage – The Underestimated Safety Risk*. Ashgate.
- Demeulenaere P. (1993). *La pluralité des types de déviance ; Les normes sociales entre accords et désaccords*. Paris, PUF.
- Deutsch M. (1973). *The Resolution of Conflict*. New Haven : Yale University Press.
- Di Martino V. (2003). *Relationship between work stress and workplace violence in the health sector*, Geneva: ILO/ICN/WHO/PSI Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector.
- Filley A. (1975). *Interpersonal conflict resolution*. Scott, Foresman and Comp.
- Fogg M. (2001, Winter). Air rage: is it a global problem? *International Law Students Association Journal of International & Comparative Law* 7(2), 511-537.
- Folger J.P., Poole M.S., et Stutman R.K. (1993). *Working through conflict: Strategies for relationships, groups, and organizations*. New York: Harper Collins.
- French J.P., et Raven B.H. (1959). The bases of social power dans Cartwright D. (Dir.), *Studies in social power*. Ann Arbor, Michigan: University of Michigan Institute for Social Research.
- Gallup News Service (septembre, 1999). Récupéré le 11 mars 2004 de : [http : www.gallup.com/poll/releases/pr990913.asp](http://www.gallup.com/poll/releases/pr990913.asp)

- Giesecke C. (2002). *Unruly passengers and passenger rights: A legal perspective on handling unruly behaviour taking into account the rights of passengers*. Thèse pour le degré de L.L.M., Université McGill, Canada. Récupéré le 15 janvier 2004 de la base de données Digital Dissertations.
- Glaser B. et Strauss A. (1971). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Aldine Publishing Company.
- Glaser B. (1978). *Theoretical sensitivity: Advances in the methodology of grounded theory*. Mill Valley, CA: Sociology Press.
- Hocker J.L., et Wilmot W. (1985). *Interpersonal Conflict*. Eds. Dubuque, Iowa : William C. Brown Publishers.
- Hocker J.L., et Wilmot W. (1998). *Interpersonal Conflict*. McGraw Hill.
- Hoepfl M. (1997). Choosing Qualitative Research: A Primer for Technology Education Researchers. *Journal of Technology Education*, 9(1).
- Horowitz L., Wilson K., Turan B., Zolotsev P., Constantino M., Henderson L. (2006). How Interpersonal Motives Clarify the Meaning of Interpersonal Behavior : A Revised Circumplex Model. *Personality and Social Psychology Review* 10(1).
- Humphreyson R., et Kotsapas N. (1999, October 22). *Disruptive Passengers-An Increasing Hazard*. Conférence présentée au Royal Aeronautical Society-Cyprus Branch. Récupéré le 10 décembre 2003 de : <http://www.cyaireng.com/disruptivelecture.shtml>
- International Transport Workers Federation (2000, May). Air rage : The Prevention and Management of Disruptive Passenger Behavior. *Safety in Practice No.1*. ITF Civil Aviation Section.

- International Labour Organization (2003, 8-15 October). Code of practice on workplace violence in services sectors and measures to combat this phenomenon : Meeting of Experts to Develop a Code of Practice on Violence and Stress at Work in Services : A Threat to Productivity and Decent Work. ILO - Sectoral Activities Programme. Récupéré le 10 mars 2006 de : <http://www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/techmeet/mevsws03/mevsws-cp.pdf>
- James J. et Perry A. (2001, March 19). Air rage - Anger in the Aisles. *Time Asia*, vol. 157(11). Récupéré le 10 décembre 2003 de : <http://www.time.com/time/asia/travel/magazine/0,9754,166081,00.html>
- Jordan M. (1999, February 18). *Memorandum by the Association of Chief Police Officers (AS-22)-Aviation Safety*. Récupéré le 15 février 2004 de : <http://www.parliament.the-stationery-office.co.uk/pa/cm199899/cmselect/cmenvtra/275/275ap36.htm>
- Kane R.F. (non daté). *Disruptive Passengers – Some Legal Aspects*. Récupéré le 11 décembre 2003 de : <http://www.raes.org.uk/human-factors/kane1210.pdf>
- Khalef A. (n.d.). La violence en milieu de travail est-elle une fatalité ? *Bureau des activités pour les travailleurs - BIT*. Document récupéré le 15 mai 2006 de : <http://www.oit.org/public/french/dialogue/actrav/publ/133/3.pdf>
- Kowalski R. (2002). *Behaving Badly – Aversive behaviors in Interpersonal Relationships*. APA, Washington D. C.
- Langlois M, Tocquer G. (1992). *Marketing des services – Le défi relationnel*. Gaëtan Morin.

- Lincoln Y.S. (1995). Emerging Criteria for Quality in Qualitative and Interpretative Research. *Qualitative Inquiry*, 1(3), 275-289.
- Loh S. (2001). An Investigation of Airline Cabin Safety : A Taxonomy of Disruptive Passenger Behavior, *Proceedings of the Eleventh International Symposium on Aviation Psychology*. Columbus, OH : The Ohio State University.
- Lucas B. (1999, April/May). Disorderly Passengers: The BALPA View. *Journal of the British Air Line Pilots Association*. Récupéré le 11 décembre 2003 de : [http://www.balpa.org.uk/the\\_log/Disorderly.html](http://www.balpa.org.uk/the_log/Disorderly.html)
- Luckey S. (1998, June11). *Passenger Interference and carry-on baggage limits*. Récupéré le 10 décembre 2003 de : <http://alpa.org/intenet/tm/sum61198>
- Maxwell J. (1996). *Qualitative Research Design: An Interactive Approach*. SAGE Publications.
- Merriam S. (1999). *Qualitative Research and Case Study Applications in Education*. Jossey-Bass Publishers.
- Mertens D. (1998). *Research Methodology in Education and Psychology*. SAGE Publications.
- Milcu M. (2005). *Psihologia Relatiilor Interpersonale*. Polirom.
- Miles M.B., Huberman A.M. (2003). *Analyse des données qualitatives*. De Broeck Université.
- Monroy M., Fournier A. (1997). *Figures du conflit*. PUF.
- Morgan M., et Nickson D. (2001). Uncivil Aviation: A Review of the Air Rage Phenomenon. *International Journal of Tourism Research*, 3, 443-457.



- Onwuegbuzie, A. J. (2002). Positivists, post-positivists, post-structuralists, and post-modernists: Why can't we all get along? Towards a framework for unifying research paradigms. *Education*, 122, 518-530.
- Onwuegbuzie, A. J., & Daniel L. G. (2003, February 19). Typology of Analytical and Interpretational Errors in Quantitative and Qualitative Educational Research. *Current Issues in Education* 6(2).
- Onwuegbuzie, A. J., & Leech N. (2005, March 30). A Typology of Errors and Myths Perpetuated in Educational Research Textbooks. *Current Issues in Education*, 8(7).
- Orlikowski, W.J. et Baroudi J.J. (1991). Studying Information Technology in Organizations: Research Approaches and Assumptions. *Information Systems Research* (2), 1991.
- Patton M.Q. (1990). *Qualitative Evaluation and Research Methods*. SAGE Publications.
- Picard D. et Marc E. (1989). *L'interaction sociale*. Presses Universitaires de France.
- Pondy L.R. (1967). Organizational conflict : Concepts and Models. *Administrative Science Quarterly* 12 (1967) : 296-320.
- Poyner B. (1986). A Model for Action, dans Laycock G. et Heal K. *Situational Crime Prevention*. HMSO: London.
- Poyner B. et Warne C. (1986). *Violence to Staff: a Basis for Assessment and Prevention*. Report for the Health and Safety Executive, HMSO: London.
- Pruitt D.G., Rubin J.Z. et Kim S.H. (1994). *Social conflict : Escalation, Stalemate, and Settlement*. McGraw-Hill, New York.

- Putnam, L.L. et Folger J.P. (1988). Communication, conflict, and dispute resolution: The study of interaction and the development of conflict theory: an introduction to the special issue. *Communication Research* 15: 349–59.
- Rahim M.A. (1986). *Managing Conflict in Organisations*. Praeger, New York.
- Rahim M. A. (1989). *Managing Conflict – An interdisciplinary Approach*. Praeger Publishers.
- Reiss T. (1999). *Air Rage: An Issue of Aviation Security and Safety*. Récupéré le 11 décembre 2003 de : <http://www.alpa.org/internet/alp/junrage.htm>
- Rolfe P. (2000). *Air Rage: Disruptive Passengers. The Causes and the Cures!*. Thèse de Maîtrise, Université non connue. Récupéré le 11 décembre 2003 de : <http://homesite.service.ozemail.com.au>
- Savoie A. et Forget A. (1983). *Le stress au travail*. Édition Agence d'ARC.
- Silverman D. (1993). *Interpreting Qualitative Data – Methods for Analysing Talk, Text and Interaction*. Sage Publications.
- St-Arnaud Y. (1997). *L'interaction professionnelle – Efficacité et coopération*. Les Presses de l'Université de Montréal.
- Stebbins R. (2001). *Exploratory Research in the Social Sciences*. Sage University Papers Series on Qualitative Research Methods, Vol. 48. Thousand Oaks, CA : Sage.
- Stoian C. (2004). *Rage de l'air*. Texte de synthèse non publié. Université de Montréal.
- Stoica-Constantin A. (2004). *Conflictul Interpersonal*. Polirom.
- Strauss A. et Corbin J. (1990). *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory, Procedures and Techniques*. SAGE Publications.

- Taylor P.D. (2000). *Identification, Description, and Categorization of Incidents of Cabin Crew Interference Aboard U.S. Carriers*. Thèse de doctorat en éducation, Oklahoma State University. Récupéré le 15 janvier 2004 de la base de données Digital Dissertations.
- Tedeschi J, Schlenker B, et Bonoma T. (1973). *Conflict, Power and Games*. Aldine Publishing Company – Chicago.
- Tedeschi J. (1972). *The Social Influence Processes*. Aldine.
- Tedeschi J. (1974). *Perspectives on Social Power*. Aldine Publishing Company – Chicago.
- Tesch R. (1990). *Qualitative Research : Analysis Types and Software Tools*. The Falmer Press, Taylor & Francis Inc.
- Thomas A.R., et Anonymus (2001). *Air Rage: Crisis in the Skies*. Prometheus Books.
- Thomas K. (1976). Conflict and Conflict Management dans Dunette M.I. (Ed.). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago : Rat McNally.
- Transport Canada (2001). *Transport Canada : Working Group on Prohibition Against Interference With Crew Members – Canada*. Récupéré le 11 décembre 2003 de : <http://www.tc.gc.ca/CivilAviation/commerce/CabinSafety/WorkingGroup>
- Van der Maren J-M. (1996). *Méthodes de recherche pour l'éducation*. Les Presses de l'Université de Montréal.
- Wall J.A., et Callister R. (1995). Conflict and Its Management. *Journal of Management*, Vol. 21, No. 3, 1995, pp. 515-558.
- Walsham G. (1993). *Interpreting Information Systems in Organizations*. Wiley, Chichester.

Walsham G. The Emergence of Interpretivism in IS Research, *Information Systems Research* (6:4), 1995.

Wehr P. (1979). *Conflict Regulation*. Westview Press: Boulder, CO.

Wilmot W. et Frost J.H. (1978). *Interpersonal conflict*. Wm. C. Brown Company Publishers.

## ANNEXE 1 : LISTE DES RAPPORTS ANALYSÉS

Pour des raisons d'éthique (contraintes légales reliées à la diffusion du matériel de sécurité et de sûreté de l'aviation civile), nous ne pouvons pas divulguer le texte intégral des rapports qui ont formé l'échantillon de la présente recherche. Seule exception la constitue le cas diffusé dans les médias (M1), qui est présenté à l'Annexe 2.

En revanche, nous procurons les numéros d'identification des rapports dans la base de données de l'ASRS-NASA, facilitant ainsi l'accès aux textes, dans la mesure où cela est consenti par cet organisme.

Tableau A1 :  
*Liste des rapports analysés*

Numéro du rapport	Date de l'incident (année)	Source du rapport/de la narration
405189	1998	ASRS
407658	1998	ASRS
409648	1998	ASRS
422444	1998	ASRS
427445	1999	ASRS
438966	1999	ASRS
444027	1999	ASRS
457368	1999	ASRS
464421	2000	ASRS
470038	2000	ASRS
472517	2000	ASRS
482410	2000	ASRS
482582	2000	ASRS
488867	2000	ASRS

Tableau A1 :

*Liste des rapports analysés – suite*

Numéro du rapport	Date de l'incident (année)	Source du rapport/de la narration
487147	2001	ASRS
487831	2001	ASRS
491450	2001	ASRS
498125	2000	ASRS
510880	2001	ASRS
522836	2001	ASRS
524163	2001	ASRS
527895	2001	ASRS
528729	2002	ASRS
546781	2002	ASRS
M1	1998	BBC News Online (1 novembre 1998), récupéré le 14 août 2004 du <a href="http://newsvote.bbc.co.uk/2/hi/uk_news/204906.stm">http://newsvote.bbc.co.uk/2/hi/uk_news/204906.stm</a>

## ANNEXE 2 : EXEMPLE D'UN TEXTE DE RAPPORT D'INCIDENT

« Fiona says that from the moment Steven Handy walked on board of the 10pm Airtours charter flight AIH 463 from Gatwick to Malaga, "he looked a problem". At the airbridge into the plane, Handy, who was travelling alone, was asked to extinguish a cigarette, which he had presumably lit after passing through the final ticket-check. He took the wrong seat. When Fiona asked for his boarding-card, he replied, "I ain't got one." Handy was clutching a styrofoam cup. Consuming duty-free alcohol is not allowed on aircraft.

But it is not uncommon, says Fiona, for younger passengers, in particular, to come on board with what appears to be a soft drink in their hand, liberally spiked with duty free. She suspected that this was the case with Handy. When she challenged him, he drained his drink in one gulp, splashing it down the front of his shirt. "I thought, he's drunk. He's off the plane." De-planing a passenger can be a time-consuming business, and a missed departure slot can be costly. The flight supervisor allowed Handy to remain on board, but Handy was told that he would not be served alcohol and that he would be moved to the rear of the plane, where Fiona was positioned. "I knew he wasn't going to behave himself. As I walked him down to the back I thought, I've got to get on the right side of him. I asked his name, told him mine, and said : "As long as you behave yourself we'll get you to Malaga as soon as possible." The first thing he said was, "Can I smoke down here?"

Immediately after take-off, Handy disappeared into the toilet for a cigarette. "We're taught to crouch down when we talk to passengers, so that we're on their level, so I bent down and said : I know you've been smoking in the toilet, Steve. Please don't do it. He

flipped his lid. He was shouting and screaming, calling me every name under the sun. A male steward intervened and eventually quieted Handy down.”

“The next two hours”, says Fiona, “were a nightmare”. Handy was shouting demands and insulting her whenever she came by. After the meal service, he threw his tray into an adjacent empty seat, scattering the detritus in the aisle. But he kept his cup, apparently filled with orange juice. When Handy stumbled to the toilet, Fiona dipped a finger in the cup and tasted vodka, but there was no sign of a bottle. Unbeknown to her, it was tucked down his trousers. Handy was now “so drunk he could hardly speak”, but as the flight wore on he continued to issue a torrent oaths and abuse. “He was shouting out, calling us the most awful names. The passengers sitting around him were just terrified.”

It had become the flight from hell. A man and woman, three rows forward and also obviously the worse for drink, started making their own threats to “sort him out”. Handy, says Fiona, “was getting totally wound up; you couldn't talk to him”. At one point he grabbed her by the front of her uniform as she went past, yelling, “Are you f-ing pregnant, you bitch?”

By now she had reported to the captain who had radioed ahead to have police waiting when the plane landed in Malaga.

The landing passed without incident. Taxiing to the runway, the captain requested passengers to remain in their seats and announced that because there had been an incident, police would be boarding the aircraft. “When he heard that he pointed to me and said : This f-ing bitch has called the police, and : I want to get off. The situation began to spiral out of control. When the other two drunken passengers started to berate Handy



again he left his seat and started towards them. All I said was : Steve, I think you'd better sit down. He turned round and said : Are you laughing at me, bitch? I said : No.”

It was then that Handy hit her hard across the head with the vodka bottle. “I just went down. I heard glass smashing. I was so frightened. The first thing I thought was, protect my head, protect my face. I put my arm up and he hit me again there. People were screaming; I was screaming. He just kept hitting me. I thought, he's not going to stop. He's going to kill me.”

It took the combined efforts of four male passengers and the male supervisor to drag Handy off. Fiona, meanwhile, had managed to open the rear door to escape and stumbled down the steps, eventually collapsing under the wing of the aircraft.

Handy was charged by the Spanish police. Released on bail, he absconded, and there is now a warrant out for his arrest in Spain. In the meantime, he has been banned for life from planes, trains and ferries in Britain.

Fiona required 40 stitches in her head and arms, and is scarred for life as a result of the attack. She has suffered from panic attacks and claustrophobia and is undergoing counselling. After four months away from work, she has now returned to flying with a different airline. »

(Rapport M1 / Source : BBC News Online, le 1er novembre, 1998)

## ANNEXE 3 : LES CODES DE DEUXIÈME ET DE TROISIÈME NIVEAU

Tableau A3 :  
*Liste de codes de niveaux II et III*

Codes de niveau III	Codes de niveau II	Définition	Exemples
<b>Dérapage (D) :</b>	Transgression des normes	Faute de se plier aux normes qui régissent le voyage aérien (normes de sécurité, de service ou sociales).	Le passager n'éteint pas son téléphone cellulaire lors du décollage.
	Erreur dans les routines	Application incorrecte ou faute d'appliquer des règles, des réglementations ou des politiques qui prescrivent les comportements des employés.	Avant le départ, les employés ne vérifient pas l'état des sièges et des ceintures de sécurité de l'aéronef.
	Accident	Événement imprévu, non intentionnel, qui perturbe le bon déroulement de la rencontre de service.	À cause d'une turbulence, l'agent de bord verse du café sur les habits d'un passager.
<b>Correction (C) :</b>	Tentative de résolution de problème	Action qui vise à trouver des solutions à un problème.	Après avoir versé du café sur les habits d'un passager, l'agent de bord lui apporte des serviettes et de l'eau pour le nettoyage.
	Rappel aux normes	Dans une situation délictueuse, demande de rétablissement des paramètres réglementaires qui régissent le voyage aérien.	L'agent de bord demande au passager d'éteindre son téléphone cellulaire, en lui expliquant qu'il s'agit d'un règlement de sécurité.
	Punition	Application de sanctions suite à l'action ou à la persistance dans l'action délictueuse.	L'agent de bord remet un rapport d'effraction au passager qui avait fumé dans les toilettes.

Tableau A3 :  
Liste de codes de niveaux II et III – suite 1

Codes de niveau III	Codes de niveau II	Définition	Exemples
<i>Opposition à la correction (O) :</i>	Refus de se plier aux normes	Résistance allant jusqu'au rejet des normes qui régissent le voyage aérien.	Malgré le fait que l'agent de bord informe le passager qu'il ne peut pas déposer son bagage de cabine devant la sortie d'urgence, celui-ci refuse de l'enlever de cet endroit.
	Tentative d'évitement d'une punition réelle ou soupçonnée	Action engagée dans le but de contourner une sanction annoncée ou envisageable.	Lorsque le passager qui avait fumé dans les toilettes reçoit un rapport d'effraction, il prétend ne pas comprendre la langue dans laquelle l'agent de bord lui parle.
	Représailles	Actes d'agression ou de violence verbale, gestuelle ou physique, dont le but est l'intimidation ou la vengeance.	Le passager abuse verbalement l'agent de bord qui avait refusé de lui servir un autre verre d'alcool.
	Punition	Application de sanctions comme suite à des actions délictueuses (dans ce cas elle achève l'incident).	À l'aéroport, la police arrête le passager qui avait généré un incident en vol.
<i>Fin (F) :</i>	Résolution de problème par concession	Suppression du problème par l'acceptation des revendications de l'autre partie.	L'agent de bord place lui-même la mallette du passager dans le compartiment à bagages, après que celui-ci avait insinué que c'était la responsabilité du personnel de le faire.
	Routine	Procédure spécifique, de service ou de sécurité.	L'agent de bord informe son supérieur du comportement turbulent du passager.
	Absence de réaction	Un des participants ne réagit pas ou cesse de réagir au comportement de l'autre.	Après avoir annoncé au passager qu'il ne recevra plus d'alcool, l'agent de bord décide d'ignorer les demandes persistantes de ce dernier.

Tableau A3 :  
*Liste de codes de niveaux II et III – suite 2*

Codes de niveau III	Codes de niveau II	Définition	Exemples
<i>Fin (F) :</i>	Trêve	Report à plus tard de la conclusion d'une interaction, pour des raisons objectives.	Puisque le vol entrerait dans la phase de préparation à l'atterrissage, l'agent de bord a dû interrompre sa discussion avec le passager turbulent, afin d'accomplir ses tâches de sécurité. Cependant, après l'atterrissage, l'agent de bord remplit un rapport d'indiscipline et le remet au passager.
<i>Ambiguïté :</i>	Ambiguïté	Situation ou message ambigu, avec potentiel d'interprétation différente.	Le passager demande le nom du commandant de bord, pour remplir une plainte. L'équipage satisfait à sa demande. Mais, le commandant porte le même nom qu'une personnalité très connue, et lorsque l'équipage communique au passager ce nom, le passager se considère ridiculisé.
<i>Mémos :</i>		Il ne s'agit pas de codes proprement dits, mais de notes en marge du texte.	Changements du contexte du vol; Changements d'acteurs/participants; Laps de temps écoulé; Précédents à une interaction; Dommages infligés : à une personne ou à ses droits, à un service, à un équipement de l'aéronef; Absence d'information relative à l'incident; Etc.

## ANNEXE 4 : LA PARTICIPATION D'AUTRES PERSONNES À LA PRÉSENTE RECHERCHE

### L'assistant de recherche

#### *Rôle*

Le recours à un assistant de recherche a été exigé par le besoin de renforcer la crédibilité des résultats partiels. Plus spécifiquement, le rôle de cette personne a été, dans un premier temps, d'effectuer un codage de premier et de deuxième niveau, codage soumis à une comparaison et à un ajustement réciproque avec celui réalisé par le chercheur. Le codage double constitue une triangulation du processus d'interprétation des données, opération qui sert justement à augmenter la crédibilité des résultats de la recherche.

Dans un deuxième temps, l'assistant de recherche a vérifié la cohérence et la consistance des codes de troisième niveau créés par le chercheur. Il a également donné son accord sur le nombre et la forme conceptuelle finale de ces codes, qui sont devenu ensuite les éléments morpho-fonctionnels fondamentaux de la rage de l'air.

#### *Compétences*

L'assistant de recherche a une formation et une expérience de base en gestion – ressources humaines. Il a collaboré à plusieurs recherches qualitatives en sciences humaines et sociales. Il est expérimenté dans l'interprétation des données selon plusieurs approches (herméneutique, phénoménologique, ethnométhodologique, etc.) et à l'aide des techniques contextualiste et décontextualiste. Il maîtrise très bien le logiciel NVivo. Il

possède aussi des connaissances intermédiaires en psychologie, et est un autodidacte passionné de la philosophie de la science (ontologie, épistémologie, et méthodologie).

### *Protocole de travail*

Pour le codage de premier et de deuxième niveau de la présente recherche, l'assistant de recherche a reçu les consignes suivantes :

- Pour le premier niveau : Dans les textes des 25 rapports soumis à l'analyse, rechercher et étiqueter les actions et les réactions des participants aux incidents de rage de l'air. Évaluer les comportements des participants dépourvus de leurs causes ou objectifs.
- Pour le deuxième niveau : Sur les 25 rapports, passer à un niveau d'interprétation plus poussé, visant cette fois : les causes immédiates (la relation entre les comportements de type action-réaction des participants, sans envisager les motivations internes) et les objectifs des comportements identifiés par les codes de premier niveau.
- Lors de ces opérations de codage, toujours garder en mémoire les questions secondaires de recherche (« Quelle est la dynamique des interactions entre les passagers et les agents de bord, lors des incidents de rage de l'air? » et « Quels sont les comportements les plus significatifs, mis en évidence par cette dynamique? »).

Les discussions sur les codes de troisième niveau n'ont eu besoin d'aucun protocole. Dans un premier temps, nous avons partagé nos opinions, observations, et conclusions individuelles. Dans un deuxième temps, nous avons comparé et négocié nos points de vue. Les arguments ont visé surtout la cohérence et la consistance des codes de troisième niveau.

## Les deux expertes de contenu

### *Rôles*

Pour renforcer la crédibilité des résultats finaux de la recherche, nous avons fait appel à deux expertes de contenu, deux personnes externes qui n'ont pas participé aux phases précédentes de la recherche. Le rôle de ces personnes a été de donner un feedback par rapport au contenu (les concepts et les modèles ressortis), de même que par rapport à la lisibilité et à la compréhensibilité du chapitre traitant des résultats. Il n'y a eu aucune modification à effectuer suite à ce feed-back, puisqu'il a été sensiblement positif.

### *Compétences*

Une des expertes de contenu est une professionnelle de l'aviation civile. Cette personne a travaillé comme agente de bord et comme purser pendant une dizaine d'années, et a contribué à l'élaboration du matériel de formation destiné au personnel de cabine d'une compagnie aérienne.

L'autre experte de contenu est une professionnelle du domaine de la psychologie (clinique et industrielle), ayant une expérience de travail de plus de 35 ans.

### *Protocole de travail*

Nous avons exigé de ces deux expertes, de lire attentivement le chapitre des résultats. La spécialiste en psychologie a également reçu un résumé sur la problématique de la rage de l'air, puisqu'elle n'était pas très familière avec ce domaine.

Quelques questions ont été formulées pour mieux guider le processus d'évaluation. Pour la spécialiste en aviation civile, elles ont été :

- Trouvez-vous que les résultats de cette recherche reflètent bien la réalité?
- Les modèles décrits, vous font-ils reconnaître des expériences que vous avez vécues avec des passagers indisciplinés? (Note : Pendant sa pratique en aviation civile, cette personne n'a pas connu des incidents agressifs ou violents de rage de l'air, mais a rencontré, à l'occasion, des passagers indisciplinés.)
- Y a-t-il des aspects qui ont peu de sens pour vous ou qui semblent incorrects?
- La terminologie utilisée vous semble-t-elle révélatrice, et les définitions des concepts cohérentes?
- Les modèles vous semblent-ils corrects, et leurs schémas compréhensibles?
- Considérez-vous que les membres des équipages peuvent, eux aussi, déclencher des incidents de rage de l'air?
- Avez-vous des observations à nous proposer?

Pour la spécialiste en psychologie, les questions ont été :

- Est-ce que ces résultats, vus comme comportements et enchaînements comportementaux, ont-ils un sens pour vous?
- La terminologie utilisée vous semble-t-elle révélatrice, et les définitions des concepts cohérentes?
- Les modèles vous semblent-ils corrects, et leurs schémas compréhensibles?
- Y a-t-il des aspects qui ont peu de sens pour vous ou qui semblent incorrects?
- Avez-vous des observations à nous proposer?



### *Le feed-back*

Les deux expertes de contenu ont trouvé les résultats de la présente recherche intéressants et utiles. Leurs commentaires sont résumés dans ce qui suit.

La spécialiste en aviation civile :

- Il y d'autres exemples de passagers indisciplinés ou agressifs, que ceux rencontrés dans les rapports analysés (Note : Pourtant, les exemples nouvellement appris ne modifient pas nos résultats. Ils les confirment.)
- Le modèle théorique général a du sens, et il est très intéressant.
- Tous les schémas sont compréhensibles.
- Les modèles comportementaux ont également du sens, et ils sont rencontrés dans la pratique courante. Les plus souvent rencontrés sont les disputes simples, et les disputes récurrentes.
- Les dépistages et les relances sont aussi rencontrés occasionnellement (Note : À son ancien lieu de travail, cette personne a entendu parler d'un exemple de type relance).
- Dans la manière de répondre aux conflits, il y a des différences de culture sociale et organisationnelle parmi les équipages des compagnies aériennes du monde. La culture sociale semble influencer également la réponse du passager aux situations conflictuelles. Cela se reflète dans les modèles comportementaux que les participants privilégient. Par exemple, il y a des compagnies aériennes où l'équipage fonctionne principalement selon le modèle d'accommodation.
- Il est plus plausible que les passagers soient ceux qui déclenchent les incidents, car le personnel de cabine est généralement bien sélectionné et formé. Pourtant, il n'est pas exclu que des incidents soient déclenchés par les membres des équipages, aussi.

La spécialiste en psychologie :

- Les modèles théoriques généraux, ainsi que ceux comportementaux ont beaucoup de sens.
- Les schémas sont compréhensibles, et les concepts semblent appropriés.
- Les enchaînements des comportements sont plausibles.
- Il est surprenant de constater jusqu'à quel point certains membres des équipages sont inhabiles dans la gestion des conflits, et même au niveau du bon sens.
- Il existe clairement des éléments comportementaux des agents de bord qui ne font qu'accentuer la frustration et l'irritation des passagers. Pourtant, il est plausible que la majorité des incidents de rage de l'air soient déclenchés par des passagers.

À partir de ces commentaires, nous avons également envisagé quelques pistes pour des futures recherches : analyser des données provenant d'autres cultures; passer à l'étape explicative de la dynamique comportementale et étudier les aspects motivationnels, affectifs, et cognitifs des participants; étudier les interactions du point de vue de l'escalade conflictuelle.